



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA
CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA PUEBLO LIBRE, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

DAVID ANDRÉ ZEGARRA LUQUE

ASESORA

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA- PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Carranza Estela Teodoro
Presidente del Jurado de Tesis



Dra. María Dolores Martínez Zavala
Secretario del Jurado de Tesis



MSc. Mairena Fox Petronila Liliana
Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

El siguiente trabajo se lo dedico a mis padres, mi hermana y a mi novia, ya que fueron las personas las cuales siempre me brindaron su apoyo, los amo con todo mi corazón

David André

GRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por siempre estar a mi lado en todos los momentos difíciles.

A mis padres por ayudarme a seguir adelante pese a todas las adversidades que se me presentaban en el camino.

A mi novia por impulsarme a siempre ser mejor y ayudarme y apoyarme de manera incondicional en este complicado proceso.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, David André Zegarra Luque con DNI N° 70653263, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 26 de Noviembre del 2018



Zegarra Luque David André

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión administrativa y Calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre, 2018”, la cual les brindo a su consideración y que se cumplan los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciado en Administración

La presente investigación es producto de un arduo esfuerzo, sacrificio y trabajo minucioso, que busca como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano japonesa, Pueblo libre 2018.

David André Zegarra Luque

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	Ii
DEDICATORIA	Iii
AGRADECIMIENTO	Iv
DECLATORIA DE AUTENCIDAD	V
PRESENTACIÓN	Vi
RESUMEN	Xiv
ABSTRACT	Xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.1.1 En el contexto internacional	1
1.1.2 En el contexto nacional	3
1.1.3 En el contexto local	5
1.2 Trabajos previos	8
1.2.1 En el contexto internacional	8
1.2.2 En el contexto nacional	10
1.3 Teorías relacionadas al tema	12
1.3.1 Gestión administrativa	13
1.3.1.1 Teoría de la Gestión Administrativa	13
1.3.1.2 Definiciones del gestión administrativa	13
1.3.1.3 Dimensiones de Gestión administrativa	14
1.3.2 Calidad de servicio	16
1.3.2.1 Teorías de calidad de servicio	16
1.3.2.2 Definiciones de Calidad de servicio	17
1.3.2.3 Dimensiones de Calidad de servicio	17
1.4 Formulación del problema	20
1.4.1 Problema general	20
1.4.2 Problemas específicos	20
1.5 Justificación del estudio	21
1.5.1 Justificación teórica	20
1.5.2 Justificación metodológica	20
1.5.3 Justificación práctica	21

1.6 Hipótesis	21
1.6.1 Hipótesis general	22
1.6.2 Hipótesis específicas	22
1.7 Objetivos	22
1.7.1 Objetivo general	22
1.7.2 Objetivos específicos	22

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	22
2.1.1 Método	23
2.1.2 Nivel	23
2.1.3 Tipo	23
2.1.4 Diseño	23
2.2 Variables, Operacionalización	24
2.2.1 Variables	24
2.2.2 Operacionalización	25
2.3 Población y muestra	26
2.3.1 Población	26
2.3.2 Muestra	27
2.3.3 Muestreo	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.4.1 Técnica de recolección de datos	27
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	27
2.4.3 Validación del instrumento	28
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	29
2.5 Métodos de análisis de datos	30
2.6 Aspectos éticos	30

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad	31
3.2 Análisis de los resultados estadísticos	32
3.2.1 Resultados por dimensión	31

3.2.2 Resultados por variables	59
3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas	61
3.2.4 Prueba de hipótesis	61
3.2.4.1 Prueba de hipótesis general	61
3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas	63
 IV. DISCUSIÓN	 68
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES	75
VII. PROPUESTA	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1	Variables de investigación	27
Tabla 2.2.2.1	Cuadro de Operacionalización de variables	28
Tabla 2.3.1.1	Cantidad de clientes del mes de febrero y marzo del 2018	29
Tabla 2.4.2.1.	Estructura dimensional de las variables de estudio	32
Tabla 2.4.2.2.	Categorías en la escala de Likert	32
Tabla 2.4.3.1	Validación de expertos	33
Tabla 2.4.4.1.	Resumen de procesamiento de casos	33
Tabla 2.4.4.2.	Estadísticas de fiabilidad	34
Tabla 2.4.4.3	Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach	34
Tabla 2.6.1	Aspectos éticos del investigador	35
Tabla 3.1.1	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova	36
Tabla 3.2.1.1.a	Nivel de la planificación en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa, pueblo libre 2018.	37
Tabla 3.2.1.1.b	Interpretación de los componentes de la brecha de planificación	38
Tabla 3.2.1.1.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la gestión administrativa a través de la calidad de servicio	39
Tabla 3.2.1.2.a	Nivel de la Organización en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa, pueblo libre 2018	40
Tabla 3.2.1.2.b	Interpretación de los componentes de la brecha de la organización	41
Tabla 3.2.1.2.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para lograr mejorar la organización.	42
Tabla 3.2.1.3.a	Nivel de Dirección en base a la gestión administrativa de la, Clínica centenario peruano japonesa, 2018.	43
Tabla 3.2.1.3.b	Interpretación de los componentes de la brecha de eficiencia	44
Tabla 3.2.1.3.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la dirección	45

Tabla 3.2.1.4.a	Nivel de Control en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa, 2018.	46
Tabla 3.2.1.4.b	Interpretación de los componentes de la brecha de Control	47
Tabla 3.2.1.4.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el control de la clínica centenario	48
Tabla 3.2.1.5.a	Nivel de la fiabilidad en base a la calidad de servicio de la clínica centenario peruano japonesa, 2018.	49
Tabla 3.2.1.5.b	Interpretación de los componentes de la brecha de fiabilidad	50
Tabla 3.2.1.5.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la fiabilidad de la clínica centenario peruano japonesa	51
Tabla 3.2.1.6.a	Nivel de Capacidad de respuesta en base a la calidad de servicio de la clínica centenario peruano japonesa, 2018.	52
Tabla 3.2.1.6.b	Interpretación de los componentes de la brecha de capacidad de respuesta	53
Tabla 3.2.1.6.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para brindar una correcta capacidad de respuesta	54
Tabla 3.2.1.7.a	Nivel de Empatía en base a la calidad de servicio de la Clínica centenario peruano japonesa, 2018.	55
Tabla 3.2.1.7.b	Interpretación de los componentes de la brecha de Empatía	56
Tabla 3.2.1.7.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar los niveles de empatía al cliente	57
Tabla 3.2.1.8.a	Nivel de Seguridad en base a la calidad de servicio de la Clínica centenario peruano japonesa, 2018.	
Tabla 3.2.1.8.b	Interpretación de los componentes de la brecha de Seguridad	58
Tabla 3.2.1.8.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar los niveles de seguridad del cliente	59
Tabla 3.2.1.9.a	Nivel de elementos tangibles en base a la calidad de servicio de la Clínica centenario peruano japonesa, 2018.	
Tabla 3.2.1.9.b	Interpretación de los componentes de la brecha de elementos tangibles	60
Tabla 3.2.1.9.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar los niveles de elementos tangibles	61
Tabla 3.2.4.1.2.	Correlación de variables	61

Tabla 3.2.4.2.1	La correlación entre la variable Gestión administrativa y la calidad de servicio	62
Tabla 3.2.4.2.2	Correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión de fiabilidad	63
Tabla 3.2.4.2.3	Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta	64
Tabla 3.2.4.2.4	Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión empatía	65
Tabla 3.2.4.2.5	Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión seguridad	66
Tabla 3.2.4.2.6	Correlación entre la variable Gestión administrativa y la dimensión elementos tangibles	67
Tabla 7.2.1	Elaboración de estructura de propuesta	78
Tabla 5.3.1	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 1	88
Tabla 5.3.2	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 2	91
Tabla 5.3.3	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 3	94
Tabla 5.3.4	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 4	97
Tabla 5.3.5	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 5	100
Tabla 5.3.6	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 6	103
Tabla 5.3.7	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 7	106
Tabla 5.3.8	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 8	109
Tabla 5.3.9	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 9	112
Tabla 5.3.10	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 10	115
Tabla 5.3.11	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 11	118
Tabla 5.3.12	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 12	121
Tabla 5.3.13	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 13	124
Tabla 5.3.14	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 14	127
Tabla 5.3.15	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 15	131
Tabla 5.3.16	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 16	134
Tabla 5.3.17	Elaboración de propuesta de actividad estratégica 17	137

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.2.1.1	Nivel de la planificación en base a la gestión administrativa de la clínica Centenario Peruano Japonesa, pueblo libre 2018.
Figura 3.2.1.2	Nivel de la Organización en base a la gestión administrativa de la clínica Centenario Peruano Japonesa, pueblo libre 2018.
Figura 3.2.1.3	Nivel de la Dirección en base a la gestión administrativa de la clínica Centenario Peruano Japonesa, pueblo libre 2018.
Figura 3.2.1.4	Nivel de la Control en base a la gestión administrativa de la clínica Centenario Peruano Japonesa, pueblo libre 2018.
Figura 3.2.1.5	Nivel de la Fiabilidad en base a la Calidad de Servicio de la clínica Centenario Peruano Japonesa, pueblo libre 2018.
Figura 3.2.1.6	Nivel de la Capacidad de respuesta en base a la Calidad de Servicio de la clínica Centenario Peruano Japonesa, pueblo libre 2018.
Figura 3.2.1.7	Nivel de la Empatía en base a la Calidad de Servicio de la clínica Centenario Peruano Japonesa, pueblo libre 2018.
Figura 3.2.1.8	Nivel de la Seguridad en base a la Calidad de Servicio de la clínica Centenario Peruano Japonesa, pueblo libre 2018.
Figura 3.2.1.9	Nivel de los elementos tangibles en base a la Calidad de Servicio de la clínica Centenario Peruano Japonesa, pueblo libre 2018.
Figura 3.2.2.1	Nivel de Gestión administrativa de la Clínica Centenario Peruano Japonesa
Figura 3.2.2.2	Nivel de Calidad de Servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general demostrar la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio, desde la perspectiva de los pacientes de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018, El tipo de investigación es aplicada, de nivel descriptivo correlacional, utilizando el diseño no experimental técnico de corte transversal y de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo. De igual forma la población del objeto de estudio estuvo conformada por 400 pacientes de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, para la cual se tomó una muestra de 196 pacientes que es el resultado de la fórmula aplicada, a quienes se les formuló una encuesta de 16 ítems por la variable Gestión Administrativa y 22 ítems por la variable Calidad de Servicio. Para brindarle validez del instrumento se utilizó el juicio de 4 expertos entre teóricos y metodológicos, la confiabilidad del instrumento se manejó mediante el alfa de Cronbach, según los resultados que nos brindó el sistema SPSS indica que para la primera variable1 y variable2 existe un nivel de confiabilidad del 0.953. En la investigación se concluye que se logra demostrar la relación entre la variable de gestión administrativa y la variable de calidad de servicio; lo cual se verifica con la Prueba Rho de Spearman de 0.934

Palabras Claves: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Planificación, Control, Seguridad, Fiabilidad

ABSTRACT

This research has as main objective to determine the relationship between Administrative Management and Quality Service, on the Centenario Peruano Japonesa clinic's patients approach, Pueblo Libre 2018. The type of investigation applied is a descriptive correlative level, with a non-quantitative experimental over transversal cut, also in a quantitative approach over the hypothetic deductive method. On the same manner, the population taken for research was conformed for over four hundred patients of the Centenario Peruano Japonesa Clinic's. The sample was one hundred ninety six patients, which is the result of the applied formula, to whom the interview was applied with a sixteen question survey for Administrative Management, and twenty-two questions for quality service. For the instrument's validation, the judge of four experts among theoretical and methodologist was used, the instrument's trustworthy was tested with the Alfa of Cronbach, which was applied on the SPSS System, and the result for the first Management Variable was 0.953. The research concludes there is a relationship between Administrative Management and Quality Service, which was verified on the RHO of Spearman trial of 0.934.

Key Words: Administrative Management, Quality Service, Planning, Control, Security, and Reliability.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El proceso administrativo de la organización es un componente transcendental para el crecimiento y éxito de una empresa, podemos identificar que la planificación, organización, dirección y control, son pilares fundamentales para el crecimiento de una organización, esto conlleva que las personas se preparen de manera continua para lograr una buena gerencia.

El servicio brindado a lo largo del tiempo ha sido identificado como uno de los pilares más importantes de una organización ya que gracias a la excelente prestación brindada se logra fidelizar y captar nuevos clientes, la satisfacción al cliente es la columna de toda empresa ya que gracias a ello se logran llegar a las metas trazadas y cumplir con los objetivos de la organización.

Por lo tanto podemos definir que el proceso administrativo y la prestación de servicios conllevan al éxito de la empresa ya que gracias a estos componentes las organizaciones u corporaciones logran mantener un nivel competitivo en estos tiempos, las entidades y organizaciones públicas y privadas se han encontrado con la necesidad de contar con mecanismos claves con el cual poder gestionar y dirigirse hacia el éxito, pero para lograrlo es indispensable contar con un personal altamente calificado y satisfecho no solo con el ambiente donde se desenvuelven sino también con el tipo de trato que reciben. Por lo tanto para que exista un adecuado desarrollo en la administración debe existir una planificación, una organización, una dirección y un control de las actividades con el fin de garantizar el alcance de los objetivos.

1.1.1. En el contexto internacional

Aular (2017) alude en el portal web gestiopolis “Análisis Administrativo” menciona que la administración sirve para evaluar el nivel de eficiencia y eficacia de una empresa con el fin de cumplir de manera correcta la planificación, organización, la coordinación, la dirección, la ejecución y control de los objetivos trazados.

Aular (2017) indica en el artículo informativo de “La gestión participativa en las organizaciones” indica que la gestión es un proceso administrativo que se centra en el valor y utilización de la información, ya que mediante a estos factores los colaboradores del equipo

pueden distribuir o compartir las funciones, es por ello que es necesario realizar una planificación estratégica por otro lado tengamos en cuenta que toda responsabilidad sobre cae en el líder de equipo.

Graño (2018) alude en el portal web “Impulsar la organización desde la agilidad” que en España la organización es impulsar el rendimiento de forma continua por ello es necesario pasar por un proceso de transformación el cual logra de cierta darles funcionamiento continuo y eficaz a las labores duraderas.

Escudero (2016) menciona en la revista “Dirección de empresas como gobierno Business Management as Government” que la Dirección es en si el camino para lograr los objetivos organizacionales de una empresa como si fuera una sola persona, el fin de la empresa o es lograr que las utilidades sobrepasen las expectativas de los dueños o los accionistas.

Martínez (2014) Indica en el blog “Control de Gestión Administrativa” que el control sirve como guía para lograr llegar a las metas y objetivos, pero para lograrlo se deben de utilizar todos los recursos de manera correcta y eficiente.

Salazar y Cabrera (2016) argumenta en el artículo “La calidad de servicio en los procesos de matrícula en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador” que el servicio al cliente, es sumamente importante ya que la dirección que el mercado ha dado a la comercialización de los servicios muestran una competitividad y una diferenciación mayor en los productos o servicios brindados a los clientes

Alarcón, Peña y Rivera (2016) indica en el artículo “Análisis dinámico de la capacidad de respuesta de una cadena de suministros de productos tecnológicos caso Samsung” que la capacidad de respuesta es fundamental ya que gracias a ello el cliente queda libre de dudas con todo lo respecto al servicio recibido por ello lo trabajan el tema de comunicación muy intensamente a la vez logran tener una flexibilidad con los requerimientos de los clientes y a ello se logra la fidelización.

En el portal web “La Vanguardia” señala en el artículo “Facebook lanza una herramienta para calificar la fiabilidad de sus usuarios” que la compañía ha desarrollado un algoritmo para comprobar la credibilidad de los usuarios para poder encontrar a las personas que ponen información falsa con el fin de solo brindar información transparente y confiable.

Ayala (2018) indica en la revista titulada “Sostenibilidad: Leroy Merlin, la empatía como estrategia de RSE” que los clientes lo que buscan es empatizar con la marca sus valores

misiones y visiones ya que de esta manera se identifican y quedan satisfechos con los servicios brindados.

Vives (2018) en el artículo informativo “Google lanza llaves de seguridad para evitar el phishing” que el enfoque de este servicio es para evitar que los hackers roben la información del ordenador, esto conlleva a que se pueda tener una mayor seguridad en nuestros documentos virtuales.

Nicuesa (2013) señala en su artículo “Recursos tangibles e intangibles de una empresa” que los elementos tangibles son aquellos que tienen en los establecimientos partes materiales, es decir se puede contar y medir. Existen diferentes tipos de recursos tangibles: como el terreno, el edificio, las instalaciones. Por lo tanto, los activos financieros son el capital y los derechos de cobro. Realizar una buena gestión sobre los elementos tangibles de una empresa significa hacer un uso óptimo de esos bienes.

1.1.2. En el contexto nacional

Ortiz, Moyano, Herrera (2016) en la revista “Clases de planificación minera en Perú: entre la operación y la estrategia” que la planificación administrativa es la que relación del ingreso de los materiales a la empresa, analizando las necesidades de la organización para brindarle resultados inmejorables.

Arbaiza (2016) alude en el artículo informativo “La administración y organización de la empresa “que conocer los objetivos básicos de la empresa lograra iniciar un camino correcto para lograr el éxito, es por ello que se necesita maximizar todos los recursos posibles.

El web portal conduce tu empresa (2016) en el artículo “Proceso de control administrativo orientación al objetivo” que el control es el proceso de la toma de decisiones para lograr mantener un Sistema orientado hacia un objetivo de esta manera de vuelve un patrón de control y de evaluación de desempeño.

Ayala (2013) alude por medio del diario Periodístico Gestión “La dirección dentro de la administración de empresas” que una de las responsabilidades más grande de una empresa es la toma de decisiones ya que son el motor de negocio para lograr un éxito, tengamos en cuenta que la dirección será eficiente siempre y cuando se estén logrando los objetivos generales de la organización.

Gibu (2018) refiere en el artículo periodístico “Elecciones, servicio Público y corrupción “que ya es momento de ponerle atención a los servicios públicos como el recojo de basura, mantenimiento de pistas y veredas de esta forma el Perú lograra un avance significado y mejorara la calidad de vida de muchos peruanos.

Artadi Saletti (2016) manifiesta en el artículo “Capacidad de respuesta de La Fap” que en los últimos años, el aumento de los desastres naturales ya es bastante considerable, por ese motivo la capacidad de respuesta de la Fuerza aérea peruana ha tomado como un reto el anticiparse a la fuerza de la naturaleza, hay que tener en cuenta de que no es una labor sencilla y que de igual forma toma bastante de tiempo de coordinación para lograr los objetivos deseados.

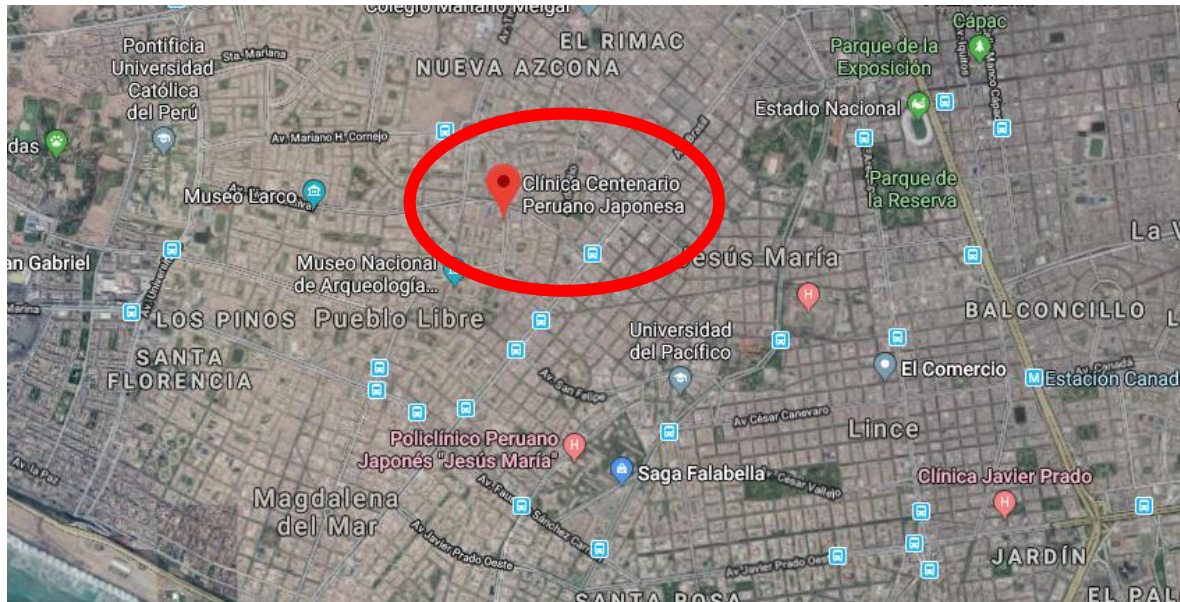
Cueva (2017) indica en el portal web Asís Perú “Soluciones de seguridad en la cadena de valor del cliente” que teniendo una buena seguridad sería la mejor combinación de medidas para contrarrestar las amenazas en los puntos críticos de una empresa, considerando elementos como control de accesos, detección, equipo de lucha contra incendios etc. lograrían tener resultados positivos por lo tanto el fin de brindar una excelente seguridad es también aportar éxito al cliente.

De Greift (2016) expresa en el Blog “¿La empatía natural de los peruanos va en contra de su desarrollo empresarial? ,que el tener una empresa es un tema bastante complicado y de mucha presión peor aun cuando la empresa no está yendo por un buen camino, por ello siempre debemos tener en cuenta si la empresa nos genera ingreso en vez de perder dinero, no debemos de cerrarnos en pensar que no debemos de cambiar , al contrario , tomar decisiones importantes conlleva a resultados importantes , el Perú aún sigue gozando del libre mercado donde inversionistas y ejecutivos pueden alocar sus recursos como bien les parezca, hay que aprovechar la libertad que tenemos y no simplemente dejarnos llevar por empatía desmesurada o “corazón”, pensemos en el progreso.

Canto (2017) alude en el artículo “Diferencia entre el Valor de una Marca y el Valor de una Empresa” que la marca y el valor de una empresa son dos indicadores primordiales, aunque con grandes diferencias, por consiguiente, el valor de los elementos tangibles e intangibles forman parte de una empresa, es por ello la importancia de los elementos

tangibles por lo tanto el valor de una empresa genera los beneficios a futuros de la organización.

1.1.3. En el contexto local



Elaboración: Google maps

Recuperado de : <https://www.google.com.pe/maps/place/C3%ADnca+Centenario+Peruano+Japonesa/@-12.0766127,-77.0679256,6132m/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x9105c91cffbf1929:0x5cf45b65842eb711!8m2!3d-12.0731243!4d-77.059128>

La clínica centenario peruano japonesa es una institución de salud la cual busca brindar una atención diferenciada con trato personalizado y humanista, tiene un nivel bastante competitivo y pretende competir contra muchas otras clínicas de prestigio, si bien es cierto con el tiempo ha sabido posicionarse en el rubro de salud, ya que brinda un servicio en el busca que los pacientes se sientan cómodos en un ambiente tenso, a la vez lo que pretende brindar es confianza, compromiso, respeto , seguridad y servicio de calidad.

Se maneja una gestión administrativa en la cual se busca mejorar de manera continua mediante un arduo trabajo y compromiso, de igual forma existen aún puntos por mejorar por ello se plantea realizar una planificación estratégica que permita establecer objetivos claros y concisos.

Sabemos que la organización es la estructuración de integración de unidades orgánicas, debemos saber e identificar cuáles son todos los recursos que disponemos para realizar una labor eficiente, no solo pensando en algunas áreas sino en toda la empresa como

un conjunto, lo que la clínica busca es crecer como organización y brindar servicio de calidad.

La dirección es un factor trascendental de toda organización, la clínica lo que busca es mejorar los recursos humanos y técnicos de la manera que la empresa pueda lograr las metas trazadas.

El control dentro una empresa es una etapa primordial, debido a que orienta a la empresa hacia el cumplimiento de los objetivos, por ello la clínica debe de mantener un monitoreo bastante riguroso en todas las áreas, de esta manera se lograría identificar los problemas y falencias para posteriormente mejorarlas.

Existen factores los cuales aún se deben de mejorar, a pesar que se busca siempre estar creciendo como institución se debe de brindar capacitación constante las cuales llenen de un conocimiento más profundo nuestros colaboradores, esto serviría para que pueda atender y tratar los pacientes brindándole una mejor calidad.

Resulta oportuno mencionar el tema de la fiabilidad de la clínica ya que lo que esperan los pacientes en este punto es que se cumplan con los servicios prometidos, y no solo que se cumplan, sino que se sientan contentos del servicio recibido, la fiabilidad en una organización es un valor único ya que gracias a ello podemos fidelizar de manera inmediata al cliente.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido utilizando podemos definir que la capacidad de respuesta que brinda la clínica centenario se encuentra mediante un proceso de mejoramiento ya que en la actualidad existen bastos tipos de comunicación al paciente, a la vez se debe de tener un conocimiento fortuito sobre las atenciones de tal manera que el paciente se sienta satisfecho con la información recibida.

Es evidente que la empatía hoy en día es un pilar de toda organización por ello la clínica centenario trabaja para mejorar día a día en este aspecto, la competitividad que existe en la actualidad con respecto al rubro de salud es abismal, si careciéramos de empatía, la clínica tendría los días contados ya que una empresa sin dicha cualidad en claramente una organización con un futuro incierto.

Tal como se ha visto en todas las empresas la seguridad es un factor primordial de toda organización por ello la clínica ha mejorado de manera considerable, contratando seguridad de primera, añadiendo más cámaras y monitoreando continuamente todos los pisos de atención y de no atención, esto se realiza con el fin de que el paciente se sienta en un lugar seguro en cual puede hacer sus transacciones sin ningún problema ni preocupación.

A lo largo de los planteamientos hechos no podemos no mencionar los elementos tangibles e intangibles de la institución ya que se trata de mejorar cada cierto tiempo la infraestructura, equipos y entre otras cosas para que el paciente sienta que se atiende en un lugar donde tendrá resultados certeros y confiables.

El periódico gestión, señala que el nivel local con respecto al servicio de salud se encuentra en un punto crítico, ya que los recientes acontecimientos demuestran que la situación es bastante delicada, por el hecho que se están presentando diferentes negligencias, no hace mucho indecopi multo con S/150.000.00 a la Clínica Internacional ya que por error dejo un implemento medico (gasa) en el interior de un paciente, es por ello que por este tipo de situaciones es que se ve comprometida el nivel de gestión administrativa y visiblemente la calidad de servicio.

Según el Periódico el comercio (2018) en una nota publicada nos menciona sobre la posible negligencia que cometieron al recibir a una niña que ingreso a la clínica por vómitos que presento durante 4 días seguidos y también por una bronquitis, lo que se dice es que la doctora de turno le dio de alta a la pequeña y a las horas la bebe regreso por un paro respiratorio, lo que llevo a que la bebe falleciera, ya empezaron las investigación respecto a este caso por consiguiente es a esto con lo que nos referimos con respecto a la calidad servicio brindado, con temas de salud tendremos bastante cuidadosos ya que el fin de las clínica es mejorar las vida no deteriorarlas.

Valle(2018) señala en el informe portal web “Hospital de Ventanilla: Mala administración pone en coma el servicio médico “que la mala administración de los funcionarios ha dejado en coma al hospital ya que se encontraron historias clínicas adulteradas, falta de medicamentos y trabajadores que figuran en planilla pero que no laboran en ese lugar, por ello es que es preocupante porque donde se les investiga siempre sale algo a luz que está mal gestionado, la fiscalía anticorrupción del callao abrió investigación contra el director del centro de salud con el fin que muestre los sustentos asignados y de una explicación del mal funcionamiento del establecimiento, es por ello que es de suma importancia respetar el proceso administrativo, ya que manteniendo una planificación, organización, dirección y control se puede llevar el crecimiento de una empresa

Revilla (2017) alude en el artículo informativo “ El caos de la salud ; Hospitales en emergencia” que en el hospital 2 de mayo (lima) indica que la gestión administrativa no está cumpliendo las expectativas de los pacientes ya que al momento de atenderse encuentran

muchos equipos en mal estado, poca atención y poco personal asistencial, a pocos kilómetros de ese establecimiento se encuentra el hospital Loayza la cual un paciente indica que ya va 3 veces que le están reprogramando la operación asignadas, estos puntos son los que deberían de evitar si se logra tener un compromiso con los pacientes, si se ejecutara de manera adecuada la administración entonces se reducirían muchos problemas, por ello se tiene que considerar ejecutar un plan, donde se haga una reingeniería de todos los procesos administrativos, buscando así un cambio positivo para la atención de los pacientes.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. En el contexto internacional

Basantes (2014) señala en la tesis titulada “Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato” tuvo como objetivo general es comprobar si el modelo de la gestión administrativa que se utiliza actualmente repercute en la calidad de servicio al cliente. La metodología de esta Investigación es Exploratoria, Descriptiva, Correlacional y con diseño no experimental. La Población considerada en este universo es de 60 personas que tienen relación directa en el trato con el cliente, los resultados mostrados indican que la mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular ya que la atención prestada no es la adecuada, por lo que se recomienda capacitar a los asesores de servicio al acerca del buen trato al cliente.

Loza (2016) alude en la tesis titulada “La gestión administrativa y la calidad de servicios en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Mera”, tiene como objetivo principal comprobar estrategias de gestión administrativa para que logre mejorar la calidad de los servicios a los clientes, la presente investigación se dio dentro del enfoque cuantitativo. De manera predominante cuantitativa, ya que, los datos y resultados fueron analizados de forma estadística, los tipo de investigación que se utilizaron en esta investigación son descriptiva correlacional y de diseño no experimental, la población y muestra fue de 60 colaboradores que se encuentra como personal administrativa y contratado y que tienen que ver con el servicio que se da día a día en el gobierno autónomo de cantón mera, indican se realizan 1980 atenciones diarias la cual eso se tomara como población, se utilizó la técnica de encuesta, la cual muestra como resultado que el lineamiento del Gobierno Autónomo, brinda una planificación para mejorar a las alternativas estratégicas

que conduzcan a mejorar y proporcionar facilidad a las labores internas y a ello mejorar la atención al cliente, la especialización y capacitaciones del talento humano. Se recomienda que las autoridades establezcan las estrategias propuestas en la presente investigación y que se aseguren que sea difundida por todos los colaboradores de la empresa, con el propósito de reducir los errores y fortalecer los planes operativos, a través de seguimiento y monitoreo.

Moreira, Peña, Cedeño y Chang (2016) indica en la tesis titulada “Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de una institución educativa” de la universidad Técnica de Babahoyo Quevedo, La investigación tiene como objetivo fundamental determinar la rentabilidad y calidad de los servicios que permita el mejoramiento continuo y optimización del uso de recursos para que la organización funcione bajo una perspectiva profesional permitiendo su crecimiento y desarrollo en la rentabilidad y la atención al usuario. Se utilizaron métodos y recolección de datos legales históricos financieros etc. Posteriormente a eso se comparó con referencias que sugieren la gestión de procesos, para que la institución logre ser competitiva y logre sus objetivos de crecimiento y desarrollo. Al final se concluye que existe una inadecuada gestión administrativa que por consiguiente índice en la calidad de servicio brindada, por otro lado es necesario mejorar la calidad total en todas las áreas: M1 Business Administración, M10 General, M11 Producción Management con el propósito de brindar un servicio de calidad en la cuales los usuarios se sientan cómodos.

Quimi (2016) menciona en la tesis titulada “Modelo de la Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio público de correos del ecuador, Cantón Salinas 2014”, tuvo como objetivo diagnosticar la situación actual de los correos de Ecuador E.P a través de la aplicación de herramientas de investigación que les permita realizar un modelo de gestión administrativa para ofrecer un mejorar servicio de calidad. Los tipos de investigación son de tipo cuantitativo y cualitativo ya que se analizó la realidad social que se vive en la institución, los tipo de investigación son descriptiva y aplicada y con diseño no experimental, en la investigación se consideraron 18 integrantes que trabajan en Correos del Ecuador, se concluye que a falta de una comunicación fluida esto hace que se genere duda si en realidad existe un modelo de gestión administrativa, según los resultados mostrados en la encuesta se recomienda que se debería tener apto modelo de gestión administrativa con el propósito de mejorar la calidad de prestación de servicio al cliente para que este brinde eficiencia y eficacia a los estudiantes.

Reyes Moreira, Tamara Victoria (2015) refiere en la tesis titulada “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Manà periodo 2013”, tuvo como objetivo principal mejorar la Gestión Administrativa, para ello se diseñó un Manual de gestión administrativa con el fin obtener una información real y objetiva, se utilizó técnicas como la encuesta realizados a los administrativos, usuarios, choferes y ayudantes, es una investigación aplicada y diseño metodológico no experimental , se tomó como muestra 14 colaboradores , se concluye que se apreció que la valorización que brindan los choferes y ayudantes hacia los clientes muestra un índice negativo por el hecho de la falta de comunicación y se recomienda que Los directivos de la cooperativa necesitan tomar muy en cuenta este aspecto de la poca comunicación de los choferes y ayudantes frente a los clientes creando necesario realizar talleres de relaciones humanas al personal que forma parte de la Cooperativa de Transportes La Maná.

1.2.2 En el contexto nacional

Larrañaga Rondona (2016) indica en la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016”, tuvo como objetivo general demostrar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa de servicio sedapal desde el punto de vista de los colaboradores. El tipo de estudio utilizado fue básico, utilizando también el enfoque cuantitativo, nivel correlacional de corte transversal y diseño no experimental. La población estuvo compuesta por los colaboradores de Sedapal, la cual está conformada por 156 colaboradores , se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario, se usó la escala Likert, los resultados evidenciaron que existe una relación fuerte entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa sedapal. Se concluye que efectivamente existe una relación fuerte desde el punto de vista de los colaboradores. Se recomienda a los directivos, evaluar de manera constante los procesos y a también a los responsables supervisores de cada área, con el propósito de brindar una Atención eficiente a los clientes.

Morales (2015) indica en la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba, Huánuco- Período 2015”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Churubamba. La materia de estudio de la presente investigación parte de un análisis situacional en la cual se evidenció que no se está

desarrollando, una buena Gestión Administrativa y Calidad de Servicios ya que esto influye bastante en la fidelidad de los pobladores hacia sus autoridades; donde lo cual esto va a llevar a que ellos confíen en sus autoridades observando que se está manejando transparentemente los recursos del estado. La metodología que se utilizó para la realización de este informe de tesis al inició fue a nivel descriptivo correlacional, así mismo llegamos al nivel Explicativo y diseño no experimental, se utilizó el instrumento de la encuesta y se utilizó una población de 50 usuarios y según los resultados se llegó a la conclusión que los usuarios no reciben un buen trato por parte de los trabajadores de la municipalidad distrital de churubamba , debido a que estos no se encuentran capacitados para brindar una calidad de servicios eficiente, se recomienda que los trabajadores aporten mucho más compromiso con sus funciones de esta manera se tendrá una mejor imagen respecto al servicio brindado.

Fasanando (2016) argumenta en la tesis titulada como “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martin de Porres Limitada Juanjui 2016”, en el que el objetivo principal es demostrar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la cooperativa de ahorro y crédito. El tipo de estudio es no experimental y descriptivo correlacional, se encuestaron a 69 socios y según los resultados se puede concluir el mayor porcentaje de respuesta se obtuvo en la escala valorativa de “ Bueno” ya que a 40 socios encuestados se les representa con el 58% , otros 27 socios encuestados representan el 39% ellos respondieron que el nivel de gestión en la dimensión de control es “ regular” , mientras que 2 encuestador que representan el 3 % indican que es “ malo” . Se recomienda que se deben de mejorar los niveles de autorización, garantías y metodología de evaluación, ya que de esta manera se podría mejorar la atención brindada a los clientes, mostrando respuesta rápido con todas las solicitudes que presenten a los socios.

Calero (2015) indica en la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial de Huaral-2015”, presentada para obtener el título de licenciatura en administración en la universidad Católica de los Ángeles Chimbote. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad provincial de Huaral. El estudio realizado es de tipo descriptivo y de diseño no experimental. El tamaño de la muestra está confirmado por el 100% que viene hacer el total de los colaboradores administrativos y operativos, se utilizara la técnica de

cuestionario a 65 colaboradores. Los resultados indican que el estudio realizado es un aporte bastante trascendental a la gestión de la entidad. Por ello es que la gestión administrativa debe ser llevada de manera adecuada siempre y cuando contemos el personal adecuado, que este comprometido, que se anticipe a los problemas que quiera llevar una planificación e organización de manera adecuada de esta forma se podrán lograr los objetivos, a la vez se debería de implementar un sistema para evaluar las diligencias de la empresa. Por otro lado la calidad de servicio en toda empresa es básica ya que los clientes son el factor más importante de las empresas, es por ello que se necesita que se ofrezca un excelente servicio.

Ocampo (2016) indica en su tesis titulada Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial Es salud-Tumbes 2016, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, el estudio es de tipo descriptivo correlacional y para el recojo de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario a una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. El desarrollo de la estadística descriptiva e inferencial indica que la correlación de Pearson obtiene un resultado de ($R=+0,559$) y a ello logra comprobar la relación directa moderada entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio desde la perspectiva del trabajador administrativo de es salud, según los resultados de la correlación indican que que existe relación significativa entre las 2 variables estudiadas , por consiguiente, la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Gestión Administrativa

1.3.1.1. Teoría Científica de la administración según Frederick W. Taylor

Frederick Taylor (citado por Zacarías, 2014) nos indica que Taylor aplico la administración científica con el fin de incrementar la producción, en la cual se asienta en cuatro elementos, los cuales son a planeación, preparación, control y ejecución. Estos se establecen en conceptos que puedan desarrollarse en todo tipo de empresa o establecimientos, desde la más compleja hasta la más sencilla. Es por ello que se basa en realizar las tareas de manera eficiente concentrándose en el análisis y la medición, esta teoría creo la organización racional del trabajo enfocándose puntualmente en la administración científica.

1.3.1.1.2 Teoría clásica de la administración Henry Fayol

Henry Fayol (citado por Chiavenato, 2014) nos señala que la Teoría clásica, hace referencia a que la administración parte de todo lo organizacional y de su estructura con el fin de garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, (secciones, departamentos, o colaboradores). A ello resalta que una empresa debe tener 6 funciones básicas las cuales son las técnicas , comerciales, financieras ,seguridad, contables y no menos importante las administrativas que está relacionada con todas antes las mencionadas ya que en este punto se realiza lo que es el proceso administrativo en la cual se basa en la planificación, organización, dirección y control, estos pilares de la administración se encuentran presentes en cualquier función del administrador y en cualquier nivel o área de la empresa.

1.3.1.2. Definición de Gestión administrativa

Flores (2014) señala que la gestión administrativa es un proceso en el cual se basa en planear organizar ejecutar y controlar, con el propósito de determinar y lograr las metas de una empresa mediante los colaboradores y de otros elementos" en síntesis quiere decir que es conducir esfuerzo y talento para la obtención de resultados.

Álvaro Di Máximo Antonucc (2018) comenta que los términos de la administración, gestión, dirección, y gerencia son utilizados generalmente como sinónimos dándole intercambiables a cada uno de ellos e indica que la administración es gobernar, regir y disponer de bienes.

Sánchez (2015) nos indica que la administración es renunciar a la tendencia normal de hacer todas las cosas nosotros mismo y hacer que las tareas se ejecuten mediante un grupo de trabajo

Rodríguez (2017) señala que la administración central es el conjunto de instituciones que tiene como característica principal la competencia sobre todo el territorio nacional

Flores (2016) indica en su libro que la administración como ciencia se encarga del logro eficaz de los objetivos de la organización a través del uso eficiente de los recursos materiales humanos y económicos

1.3.1.3. Dimensiones de Gestión administrativa

A. Planificación

Munch (2014) acota que la planificación es el factor en el cual se verifica en que rumbos se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que pretenden obtener y brindar estrategias que buscan lograr minimizar los riesgos logrando de esta manera mejorar la empresa.

Indicadores

1. Objetivos

Luna (2015) alude que los objetivos son considerados como planes que tienen que ver con actividades futuras, que en realidad requieren de visión e imaginación en su determinación y forma parte integral de la fase de planeación para lograr el éxito en una organización

2. Estrategias

Luna (2015) resalta que las estrategias son las determinaciones o propósito fundamentales a mediano y largo plazo de una empresa con el fin de cumplir los objetivos y completar los planes trazados en un determinado tiempo.

B- Organización

Coutler (2014) señala que la función administrativa tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos trazados a nivel organización, de tal modo la empresa tendría una mejor respuesta de crecimiento.

Indicadores

1. Departamentalización

Luna (2015) Indica que es la división y el agrupamiento de las funciones y actividades en unidades específicas para lograr la excelente organización de las funciones en la empresa.

2. División de trabajo

Luna (2015) señala que es la separación y designación de actividades con el fin de realizar una función con efectividad y eficacia de tal manera de generar una excelente productividad y servicio a los pacientes.

B. Control

Coutler (2014) menciona que el control es la función administrativa que consiste en comparar y corregir el desempeño laboral, con el fin de poder evaluar a los colaboradores y

encontrar la manera de mejorar sus debilidades, esto serviría para que la empresa tenga evaluado al personal y rinda al 100%.

Indicadores

1. Evaluación de Desempeño

Luna (2014) Nos participa que la evaluación de desempeño es lo que determina las condiciones que deben darse para que el trabajo se lleve a cabo correctamente, de tal manera de que se logra obtener la información para una toma de decisiones acertadas.

2. Productividad

Luna (2014) Alude a que la productividad es la relación que entre los resultados y el tiempo requerido para obtenerlos, con el propósito realizar los trabajos con el menor tiempo posible brindando resultados positivos para la empresa, con este indicador podemos definir la productividad de una empresa.

C. Dirección

Coutler (2014) Determina que es la función que involucra trabajar con los colaboradores y a través de ellos para lograr los objetivos organizacionales con el propósito de generar un trabajo eficiente y productivo.

Indicadores

1. Liderazgo

Luna (2014) señala que es el proceso de motivar y ayudar a los demás a trabajar con entusiasmo con el fin de lograr los objetivos y metas de la organización, un buen líder genera confianza y excelente ambiente laboran, por lo tanto el liderazgo va de la mano con la capacidad y criterio impuesto en la empresa.

2. Comunicación

Luna (2014) Alude que la comunicación es un proceso que consiste en que el emisor codifica un mensaje y termina cuando el receptor lo decodifica.

1.3.1.4. Teoría del Calidad de servicio

1.3.1.5. Trilogía De La Calidad – Joseph Juran

Respecto a la trilogía de calidad de Joseph Juran (citado por Evans y Lindsay 2014) nos señala que la planificación de la calidad empieza al identificar a los clientes, tanto internos como externos; es determinar sus necesidades; a la vez traducir las necesidades del cliente en especificaciones. Otro proceso que pertenece a la trilogía de Juran es el control de calidad en el cual se verifican varios puntos los cuales son, establecer unidades de medición para

verificar la información de manera objetiva, establecer normas de desempeño, evaluar el desempeño real. Por otro lado como último proceso Juran menciona que se realiza un programa detallado que hace referencia al mejoramiento de calidad, aquí se debe identificar cuáles son los proyectos específicos de mejora, como se debe organizar el apoyo para la ejecución de proyectos, se diagnostica causas, proporciona remedios para las causas, se busca comprobar que los remedios son útiles en condiciones operativas actuales. Este enfoque se utiliza en todo tipo de organización ya que gracias ello se puede mejorar la calidad de servicio de cualquier organización.

1.1.5.1.1 Teoría de la Calidad de servicio – Edwards Deming

Edwards Deming (citado por Choque 2015) comenta en su libro que se brindaron numerosos principios de la calidad, con el propósito de brindar al usuario la mejor experiencia y a ello brindar éxito a la empresa, uno de los principios son el mejorar y reestructurar la capacitación a los colaboradores, eliminar barreras entre áreas o departamentos, con el fin de tener un contacto agradable con los clientes fidelizándolos para lograr los objetivos planteados en la empresa, también nos comenta sobre un proceso el cual tiene como finalidad planificar, hacer, verificar y actuar que sirve para una mejora continua gracias a ello muchas empresas han logrado tener éxito en el rubro que se especialicen.

1.3.5.1.2 Modelo Servqual de Zeithaml

Valarie Zeithaml (citado por López y de la Torre 2014) indican en su libro que el modelo Servqual fue formulado por Zeithaml, se elaboró este instrumento ya que en él podemos identificar de manera correcta la calidad de servicio como una función de diferencia entre las percepciones de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio prestado. Este modelo tiene como finalidad lograr mejorar las particularidades que caracterizan la calidad de servicio según los productos o servicios ofrecidos por parte de una organización, empresa o corporación. Este modelo considera puntos claves para la medición de calidad de servicio, la fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles, gracias a estas dimensiones podemos identificar cuáles son las falencias de las organizaciones.

1.3.1.6. Definiciones de Calidad de servicio

Vargas y Aldana (2014) señala que la calidad y el servicio son dimensiones que están presentes de manera articulada para el beneficio y la satisfacción de las necesidades del hombre.

Gastalver (2017) alude que la calidad es un amplio conjunto de características que tiene un producto o un servicio que posee la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes mientras que un sistema de calidad es aquel conjunto de elementos relacionados entre sí para producir bienes y servicios de la calidad que exigen los clientes.

Aldana y Vargas (2015) menciona que la calidad, el servicio y la calidad en el servicio se han convertido en los últimos años en la principal estrategia de diferenciación entre las organizaciones de clase mundial.

Aldana y Vargas (2015) indica que la calidad del servicio es un factor clave para cualquier organización lo que lleva a un desempeño empresarial que puede aumentar la productividad

Cuatrecasas y Gonzales (2017) relaciona que la calidad de servicio se califica durante la prestación de servicio, por el hecho de que los usuarios no solo evalúan el servicio por el resultado final sino también por el proceso de recepción del mismo

1.3.1.7. Dimensiones de Calidad de Servicio

A. Fiabilidad

Martin y Diaz (2016) Señala que la fiabilidad es la capacidad de cumplir de manera adecuada a la primera con los compromisos obtenidos, ya que en esta dimensión se incluye el tratamiento adecuado de los datos de los clientes.

Indicadores

1. Promesa

Ocampo (2016) señala que la promesa es cumplir o suplir una necesidad con el más alto desempeño para generar satisfacción al cliente en cuanto al brindar el servicio.

2. Eficiencia

Barradas (2014) indica que la eficiencia es realizar un manejo excelente de los recursos a favor de conquistar los objetivos planteados.

B. Capacidad de respuesta

Martin y Diaz (2016) indican que la capacidad de respuesta hace referencia a la disponibilidad para atender a los clientes con rapidez de forma que la empresa se anticipa a las necesidades y genera lealtad de los clientes.

Indicadores

1. Rapidez

Ocampo (2016) Refiere que la rapidez se relaciona con la posibilidad de y capacidad de los diferentes medios para informar los hechos de manera inmediata.

2. Disponibilidad

Giménez (2015) indica que los requisitos de disponibilidad heredan la clasificación de disponibilidad de la información de proceso y se basan en el impacto que tendría el proceso que estos no estuviesen disponibles.

C. Empatía

Martin y Diaz (2016) alude que la empatía hace alusión a la comprensión y cortesía de los colaboradores y de igual forma su destreza para generar una sensación de compromiso y confianza.

Indicadores

1. Compromiso

Steven (2015) manifiesta que el compromiso de acción consiste en una acción basada en valores que tiene lugar en un momento temporal concreto y que está vinculada a la formación de una pauta de acción que sirva de ese valor

2. Conocimiento

Blasco y Grimalto (2015) Refiere que el conocimiento es una simple apreciación de conceptos que expresan términos y requiere de un análisis de sus significados para un funcionamiento lógico

3. Confianza

Nathaniel branden (citado por Andrés 2016) indica que la confianza es una cuestión de congruencia entre palabras y actos, esto es un factor importante para la empresa ya que si se ejecuta de una manera correcta demostraría la transparencia del servicio brindado.

D. Seguridad

Martin y Diaz (2016) señala que es la provisión de cuidado y atención individualizada hacia el cliente, por lo tanto es decir que la seguridad es esforzarse en intentar captar las necesidades específicas de cada cliente

Indicadores

1. Necesidad

Vizcarra (2014) señala que la necesidad esta jerarquizada en orden de importancia por lo cual si la más importante no se cubre las otras se comienzan a priorizar

2. Cuidado

Amado (2017) menciona que el cuidado es hacer parte del que hacer en la enfermería y de procurar que la vida continúe.

E. Elementos Tangibles

Martin y Diaz (2016) alude que los elementos físicos como la infraestructura, la apariencia de las instalaciones, los equipos y herramientas, son el exterior de los materiales de comunicación y la apariencia de las personas.

Indicadores

1. Equipos

Rodríguez (2014) indica que los equipos se les conocen con el nombre de generadores electrónicos fuentes de alimentación para el uso de las personas naturales y jurídicas.

2. Instalaciones

Ayuso (2014) manifiesta que las instalaciones deben ser siempre seguras contando con un sistema de seguridad, evacuación y normativa que cumplan las leyes determinadas.

3. Apariencia

Mañas (2015) Se refiere al aspecto exterior hace referencia a una amplia gama de aspectos, algunos de los cuales controlamos y colocamos de manera voluntaria y que pueden decidir de manera positiva y negativa sobre la imagen que proyectamos

4. Materiales

Pérez (2017) indica que los materiales son los elementos que se encuentran a disposición de las personas para que desarrollen su trabajo con el fin de que realicen sus actividades de manera óptima, toda empresa debe de brindar a sus colaboradores las herramientas necesarias para desarrollar sus capacidades en la empresa.

4.1. Formulación del problema

4.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre, 2018?

4.1.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018?
- b) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018?
- c) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la Empatía del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018?
- d) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la seguridad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018?
- e) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018?
- f) ¿Cómo está estructurado un plan de estrategia orientado a la gestión administrativa y a la calidad de servicio de la clínica centenario peruano japonesa, pueblo libre 2018?

4.2. Justificación del estudio

4.2.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación tiene como propósito aportar solución a las insolencias presentadas en la gestión administrativa y la calidad de servicio, ya que gracias a esta investigación se podría demostrar que las variables mencionadas son factores primordiales para el crecimiento y mejora de la Clínica Centenario Peruano Japonesa. Bernal (2013) indica que la justificación práctica tiene como intención generar reflexión sobre el conocimiento existente, a la vez contrastar resultados, cuando se busca mostrar las soluciones de la investigación.

4.2.2. Justificación metodológica

Según el punto de vista metodológico, la investigación está basada en un diseño correlacional, donde se aplicarán datos científicos, en donde se aplicara el instrumento del cuestionario, es por ello que pueden ser investigada por la ciencia, ya que una vez que sea demostrada su validez y confiabilidad, podrán ser utilizados en diferentes trabajos de

investigación. Bernal (2013) señala que la justificación metodológica se realiza cuando se plantea un nuevo procedimiento o una nueva estrategia para generar conocimiento confiable.

3.2.3 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo con el propósito de mejorar la efectividad de la gestión administrativa y la calidad de servicio, la investigación se operara por medio de cuestionarios los cuales presentaran resultados específicos y números a ello sabremos cuales son los puntos se deben de mejorar. Por otro lado, es factor trascendental que la calidad de servicio se ejecute de manera óptima, ya que la calidad de servicio es parte de un punto infalible para el éxito y crecimiento de la Clínica, es por ello estos dos pilares serán evaluados de manera continua en la presente investigación. Bernal (2013) alude que la justificación práctica se realiza cuando la investigación ayuda a resolver problemas o presentar estrategias para mejorar la productividad de la empresa.

4.3. Hipótesis

4.3.1. Hipótesis general

HG: Existe relación entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio en la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo libre 2018

4.3.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

H₂: Existe relación entre la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

H₃: Existe relación entre la gestión administrativa y la Empatía del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

H₄: Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

H₅: Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

H₆: Existe una estructura identificada para un plan de estrategias orientada a la gestión administrativa y la calidad de servicio de la clínica centenario peruano japonesa, pueblo libre 2018

4.4. Objetivos

4.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre ,2018

4.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018
- b) Determinar la relación entre gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018
- c) Determinar la relación gestión administrativa y la Empatía del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018
- d) Determinar la relación la gestión administrativa y la seguridad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018
- e) Determinar la relación gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018
- f) Proponer un plan de estrategias orientadas a la Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018

II. MÉTODO

2.1Diseño de investigación

2.1.1 Método Hipotético Deductivo – Enfoque Cuantitativo

El trabajo de investigación se realizó a través de un método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo ya que se comprueban hipótesis mediante análisis estadísticos y posibles soluciones. Fernández, Hernández y baptista (2014) manifiestan que el método cuantitativo es donde se hace una recopilación de datos para probar la hipótesis en base a la medición numérica y análisis de estadísticos, con el fin de comprobar la teoría presentada.

2.1.2 Nivel

Correlacional -Técnico

El nivel de investigación en para este estudio es descriptivos-técnicos ya que se analizará la realidad problemática de la Clínica centenario peruano japonesa en un tiempo determinado

y manifestando resultados a la vez busca detallar las propiedades y características de cualquier tipo de fenómeno que se analice y a la vez busca identificar la relación entre las dos variables que están en la presente investigación. (Sáez 2017) El estudio es correlacional ya que asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Se tratara de comprobar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Navarro (2014) acota que la investigación técnica es el conjunto de instrumentos con los cuales se efectúa el método de investigación ya que proporciona correlación y análisis de datos.

2.1.3 Tipo

Aplicada - Técnica

La presente investigación se considera como aplicada-técnica ya que se pretende ver la forma de poner en prácticas los conocimientos adquiridos a los largo de esta investigación y se estará a la espera de saber cuáles son los resultados y a la vez ver qué consecuencias traería ponerlo en prácticas. Navarro (2014) alude que la investigación es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cuales se efectuó el método de investigación.

2.1.4 Diseño No experimental - Técnico

Se puede definir como la investigación que se realiza sin hacer manipulación de variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es visualizar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, con el propósito de estudiarlos. (Sáez 2017) indica que el diseño no experimental logra hacer referencia al procedimiento de investigación en el que se recogen datos sin intentar realizar algún cambio, por otro lado también se menciona que con este diseño se logra tener un mayor control, asimismo añade que es un diseño que en el cual se asemeja al contexto y realidad a investigar.

2.1.5 Corte – Transversal

Esta investigación se determina de corte transversal ya que se ejecuta en un determinado período utilizando las variables (Manuel Sáez 2017) señala que son las investigaciones que estudian una población en un determinado momento bajo circunstancias específicas.

2.2 Variables de Operacionalización

2.2.1 Variables

VARIABLES	
Variable 1	Gestión Administrativa
Variable 2	Calidad de Servicio

Operacionalización de variables

A continuación se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la cual demuestra la el cuadro de operacionalización de las variables de estudio

Tabla 2.2.2.1

ANEXO B
Matriz de Consistencia

MARKETING EMOCIONAL Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN ESPEJO SALÓN & SPA, SAN MARTIN DE PORRES, 2018										
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO				
GENERAL:	GENERAL:	GENERAL:		PLANIFICACION	Hipotético deductivo con enfoque cuantitativo	Cuestionario				
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre, 2018?	Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre ,2018	HG: Existe relación entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio en la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo libre 2018	VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA	ORGANIZACION	NIVEL	1. Población=400clientes de la empresa 2. Muestra= 196 clientes de la empresa 3. Muestreo= probabilístico				
ESPECIFICOS: a) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018? b) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018? c) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la Empatía del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018? d) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la seguridad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018? e) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018? f) ¿Cómo está estructurado un plan de estrategia orientado a la gestión administrativa y a la calidad de servicio de la clínica centenario peruano japonesa, pueblo libre 2018?	ESPECIFICOS a) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 b) Determinar la relación entre gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 c) Determinar la relación gestión administrativa y la Empatía del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 d) Determinar la relación la gestión administrativa y la seguridad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 e) Determinar la relación gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 f) Proponer un plan de estrategias orientadas a la Gestion administrativa y la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018	ESPECIFICOS: H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 H2: Existe relación entre la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 H3: Existe relación entre la gestión administrativa y la Empatía del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 H4: Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 H5: Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 H6: Existe una estructura identificada para un plan de estrategias orientada a la gestión administrativa y la calidad de servicio de la clínica centenario peruano japonesa, pueblo libre 2018			Descriptivo correlacional y técnica					
					TIPO					
					Aplicada y técnica					
					DIRECCION		Cuantitativo			
							DISEÑO			
					VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO	No experimental de cortes transversales.	FIABILIDAD	TÉCNICAS		
									CAPACIDAD DE RESPUESTA	
							EMPATIA	Encuesta con escala tipo Likert		
							SEGURIDAD			
							ELEMENTOS TANGIBLES			INSTRUMENTOS

Fuente: Elaboración propia

Activar

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

En el presente trabajo de investigación, la población es conocida mediante el registro de información de datos de los pacientes atendidos en un determinado día, por consiguiente, se seleccionó como población el área de Medicina General, teniendo un total de 399 pacientes atendidos en la Clínica Centenario Peruano Japonesa

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Indican que de una vez determinada el muestreo, se procederá a definir la población que será analizada y en la cual se pretende brindar los resultados.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Muestra	n
Nivel de confiabilidad	95%
Población	400
Valor de distribución	1.96%
Margen de error	5%
Probabilidad de acierto	50%
Probabilidad de no aceptación	50%

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5) \cdot (215)}{(0,05)^2 \cdot 400 + (1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$N = 196$$

2.3.2 Muestra

Para proceder a calcular el tamaño de la muestra se utilizara la formula probabilística, la cual brindara el total de pacientes a encuestar en el presente trabajo investigativo, la muestra tomada es de 196 pacientes.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), Señala que es el subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos.

2.3.3 Muestreo

La técnica de muestreo realizada en el presente trabajo de investigación es de manera aleatoria simple, en donde a todos los elementos se le presentan la misma oportunidad de ser seleccionados. Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que el muestreo es el subgrupo de la población seleccionada, en el cual los elementos tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

El trabajo de investigación posee como técnica de recolección de datos el instrumento de encuesta el cual se ejecuta mediante preguntas a todos los elementos que conforman la muestra que estudiaremos. (Sáez 2017) señala que se trata del modo en el que se utilizan varios instrumentos para la obtención de información.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

En el presente trabajo se ha utilizado como instrumento de recolección de datos el cuestionario, ya que nos permite recoger la información a través de las respuestas, que se prepararon de manera exclusiva, el cuestionario se encuentra conformado por 38 preguntas en las cuales una vez que tengamos los resultados, podremos medir y analizar las respuestas. (Bernal y Arango 2018) indica que se trata de una herramienta específica y aplicable al desarrollar una técnica para obtener información. Asimismo, la encuesta utilizó la escala de Likert, la cual estuvo compuesta por 5 categorías: Acuerdo, totalmente de acuerdo, indiferente, desacuerdo y totalmente desacuerdo; esta escala permitió de forma veraz medir las reacciones de los sujetos, en la siguiente Tabla mostramos de forma muy organizada el orden número de los ítems:

Variable	Dimensión	Ítem
Gestión administrativa	Planificación	1- 4
	Organización	5-8
	Dirección	9-12
	Control	13-16
Calidad de Servicio	Fiabilidad	
	Capacidad de Respuesta	17-21
	Empatía	22-25
	Seguridad	26-30
	Elementos Tangibles	31-34
		35-38

Tabla 2.4.2.2.

Categorías en la escala de Likert

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Totalmente desacuerdo	TD
2	desacuerdo	D
3	Indiferente	I
4	Acuerdo	A
5	Total Acuerdo	TA

Fuente: Elaborado en base a Hernández, Fernández y Baptista (2013).

2.4.3 Validez del instrumento

La investigación para lograr determinar y garantizar la validez del instrumento del cuestionario, fue puesto a prueba por 4 jurados los cuales analizaron meticulosamente cada pregunta, el resultado fue favorable ya que consideraron que el cuestionario se encuentra apto, al obtener la repuesta positiva se procedió seguir con la investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez se define en términos generales como el: Grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

A continuación, la Tabla 2.4.3.1 muestra de forma detallada a los responsables que revisaron y calificaron el instrumento de la investigación:

2.4.3.1

Valoración de Expertos

Nº	Experto	Calificación instrumento	Especialidad
Experto1	MSc. Mairena Fox, Liliana Petronila	Aplicable	Investigador
Experto2	Dr. Alva Arce Cesar	Aplicable	Investigador
Experto3	Dr. Aliaga Correa David Fernando	Aplicable	Investigador
Experto 4	Dr. Costilla Castillo Pedro	Aplicable	Investigador

Fuente: Elaboración propia

1.4.4. Confiabilidad del instrumento

Para lograr calcular la confiabilidad de un instrumento utilizamos el proceso más conocido, que es el Alfa de Cronbach, con dicho método podemos demostrar que el instrumento de la encuesta es confiable por consiguiente podemos proceder a utilizarlo en la investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) Indican que el alfa de Cronbach se utiliza para demostrar y calcular la confiabilidad del instrumento de medición. El resultado se maneja estar entre 0 y 1 donde “0” significa que es nulo o depreciable y 1 indica que la confiabilidad es perfecta.

A continuación, se muestra en la Tabla 2.4.4.1 muestra el resumen de procesamiento de datos, el cual son los resultados del SPSS que se realizaron a una prueba piloto compuesta de 43 encuestados.

Tabla 2.4.4.1

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Valido	43	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	43	100,0

Asimismo, posteriormente, se presentamos la Tabla 2.4.4.2 el cual muestra el cuadro estadístico de fiabilidad y la tabla 2.4.4.3 detalla la escala de medidas para evaluar el coeficiente de alfa de Cron Bach:

Tabla 2.4.4.2.

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,953	38

Tabla 2.4.4.3

Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach

Valor	Nivel
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Analizando los resultados obtenidos se observa que el Alfa de Cronbach tiene una fiabilidad de 0.953 y de acuerdo a la propuesta de Arcos y Castro, dicho resultado se ubica en los intervalos 0,8 a 0,9 señalando un nivel aceptable, por lo tanto, el instrumento es fiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el presente trabajo de investigación manipulamos el programa de estadísticas spss 22 y a la vez el programa informático Excel. Fernández, Hernández, Baptista (2014) señalan que el spss es un programa estadístico que es utilizado para ciencias sociales y que se usa para brindar resultados específicos con el propósito de analizarlos

2.6 Aspectos éticos

La presente investigación se elaboró con el único propósito de brindar conocimientos a los futuros estudiantes, se utilizaron datos originales a la vez la medición y los resultados mostrados han sido presentados de manera confiable y de manera

totalmente honesta, clara y transparente. Bernal (2018) señala que la ética en la investigación social tiene que ver principal y enfáticamente con la interacción entre las personas y el investigador o investigadores en el estudio.

III RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad

Si $n > 50$ entonces se usa Kolmogorov- Smirnov

H₀: Los datos tienen distribución normal (datos paramétricos, Pearson)

H₁: Los datos no tienen distribución normal (datos no paramétricos, Spearman)

Regla de decisión

Si el valor de $Sig < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si el valor de $Sig > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0)

Se ha realizado la operación a través del programa estadístico SSPS 22, con una muestra de 196 encuestados el cual presento el siguiente resultado como se muestra en la Tabla 3.1.1

Tabla 3.1.1

Pruebas de Normalidad de Kolmogorov - Smirnova

	Estadístico	GI	Sig.
V1_GESTIÓN ADMINISTRATIVA ,291		192	,000
V2_CALIDAD DE SERVICIO ,419		192	,000

Interpretación

Variable1: Gestión administrativa

En la Tabla 3.1.1 se observa que la variable 1 determinada por gestión administrativa resulto con un valor de significancia de 0,000; por lo cual se, se admite la H_1 (hipótesis alterna) rechazando la H_0 (hipótesis nula), concluyendo que los datos no siguen una distribución normal, considerando la prueba no paramétrica (Rho de Spearman) para el análisis de los datos.

Variable2: Calidad de Servicio

La Tabla 3.1.1 muestra que la variable calidad de servicio resulto con un valor SIG de 0,000; por lo tanto, se acepta la h1 (hipótesis alterna) rechazando la Ho (hipótesis nula) por su distribución estándar, considerando la prueba no paramétrica (Rho de spearman) para el análisis de los datos.

3.2 Análisis de resultados

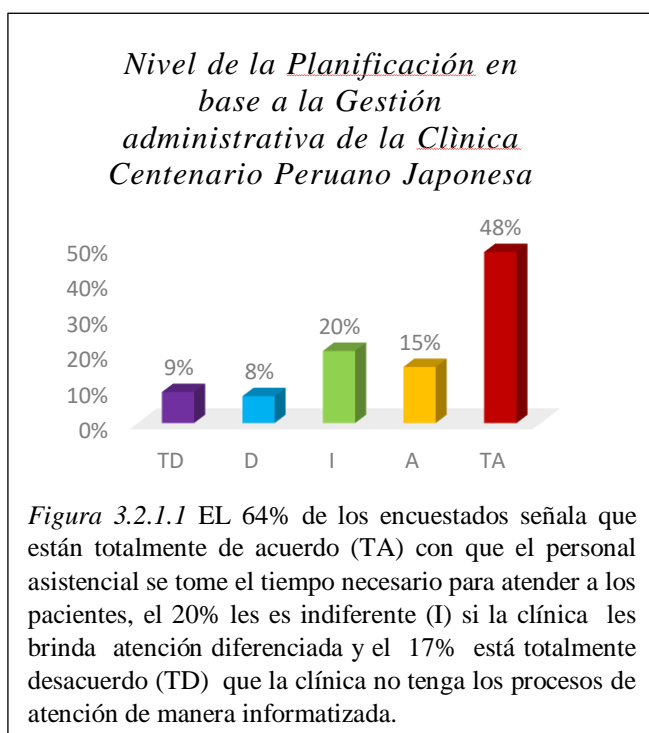
Posteriormente, en la Tabla 3.2.1.1.a muestra el nivel de la planificación en base a la gestión administrativa de la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018. La tabla 3.2.1.1.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha de la planificación y la Tabla 3.2.1.1.c muestra la ejecución de objetivos y estrategias para mejorar la planificación en atención a los pacientes.

Tabla 3.2.1.1.a

Nivel de planificación en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
PLANIFICACIÓN	68	59	158	123	376	784
	9%	8%	20%	16%	48%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se determina que el 48% y el 15% de los clientes de la Clínica Centenario sienten que el personal asistencial se toma el tiempo necesario para atender a los pacientes. Según Munch (2014) acota que la planificación es la determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa. La clínica Centenario Peruano Japonesa cuenta con personal calificado para

atender de manera correcta a los pacientes, permitiendo así que el 48% y el 15% de que los clientes consideraran que si la clínica atiende a los pacientes de manera correcta entonces aumentara a un 100%. En corto plazo, el 20% que manifestó que son indiferentes con el tiempo de atención brindada y mientras que el 8% y el 7% de encuestados determinaron que están desacuerdo con que no se brinde el tiempo correcto de atención a los paciente.

Tabla 3.2.1.1.b

Interpretación de los componentes de la brecha del Planificación

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
20%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	20 %	POCO	0.20
8%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	28%	REGULAR ESFUERZO	0.28
9%	TOTALMENTE DESACUERDO	LARGO PLAZO	37%	MAYOR ESFUERZO	0.37

Tabla 3.2.1.1.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la Planificación

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Munch (2014) acota que la planificación es la determinación de los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos para la mejorar de la empresa.	
20% INDIFERENTE	INFORMAR A LOS PACIENTES QUE LA ATENCION ES INIVIDUALIZADA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Brindar información mediante folletos y volantes 2. Ser honesto y franco con los pacientes 3. Ejercer talleres de orientación al cliente en situaciones de emergencias.	Cuestionario cuestionario Fotos
20% + 8% INDIFERENTE + DESACUERDO	IMPLEMENTAR UN APLICATIVO MOVIL PARA SISTEMATIZACION DE LA ATENCION MEDIANTE CITAS PROGRAMADAS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Reunir a los especialistas de sistemas para la creación de la app 2. Realizar un interfaz para la fácil comprensión de los pacientes 3. Poner en funcionamiento el aplicativo	Fotos cuestionarios cuestionarios
20% + 8% + 9% INDIFERENTE+ DESACUERDO+ TOTALMENTE DESACUERDO	SOCIALIZAR EL USO DEL APLICATIVO .CON LOS PACIENTES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Fomentar la descarga de la app para el uso de los pacientes 2. Informar a través de tutoriales el uso de app 3. Dar seguimiento y verificar con los pacientes si están utilizando al app de manera correcta	Cuestionario Cuestionarios Fotos
63%	Aliados	

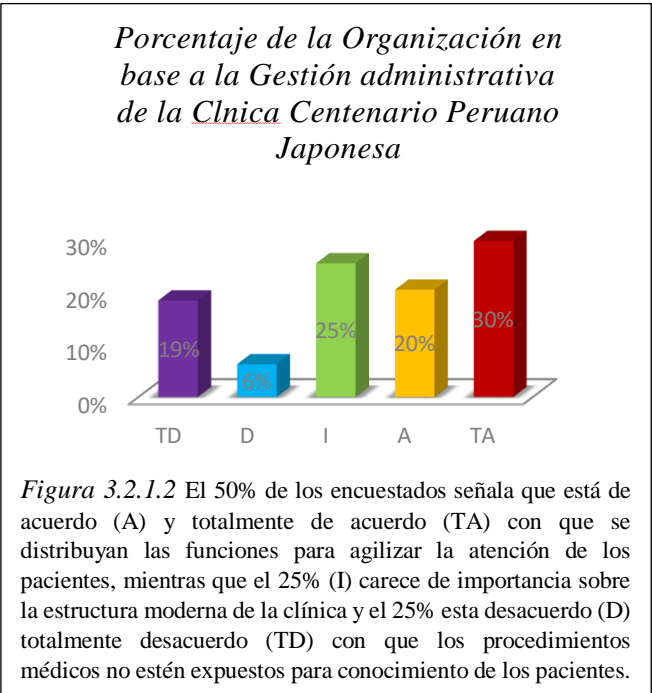
Fuente: Elaboración Propia

A continuación, en la Tabla 3.2.1.2.a muestra el nivel de la organización en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre 2018. Tabla 3.2.1.2.b muestra el análisis de los componentes de la brecha de la organización y la Tabla 3.2.1.2.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias actividades para mejorar la organización en atención a los pacientes.

Tabla 3.2.1.2.a

Nivel de organización en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
ORGANIZACION	144	49	199	160	232	784
	19%	6%	25%	20%	30%	100%



Análisis

Aquí se determina que el 20% y 30% de los clientes de la Clínica Centenario se sienten conformes con respecto a que el personal sepa identificar las tareas más importantes, diferenciándolas de las urgentes al momento de ejercer el servicio clínico. Coutler (2014) señala que la función administrativa tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos trazados a nivel organización, de tal modo la empresa

tendría una mejor respuesta de crecimiento. La clínica Centenario Peruano Japonesa cuenta con el 30% y 20% de un personal activo las cuales tienen claras sus funciones laborales al momento de ejercer las actividades y el logro de los objetivos de la institución, en corto plazo el 25% indico no darle mucha importancia a la estructura moderna de la clínica, mientras que en mediano y largo plazo el 6 % y 19%; respectivamente, manifestó que nunca se acogerán a las propuestas planteadas.

Tabla 3.2.1.2.b

Interpretación de los componentes de la brecha del Organización

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
25%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	25%	POCO	0.25
6%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	31 %	REGULAR ESFUERZO	0.31
19%	TOTALMENTE DESACUERDO	LARGO PLAZO	49%	MAYOR ESFUERZO	0.49

Tabla 3.2.1.2.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la Organización

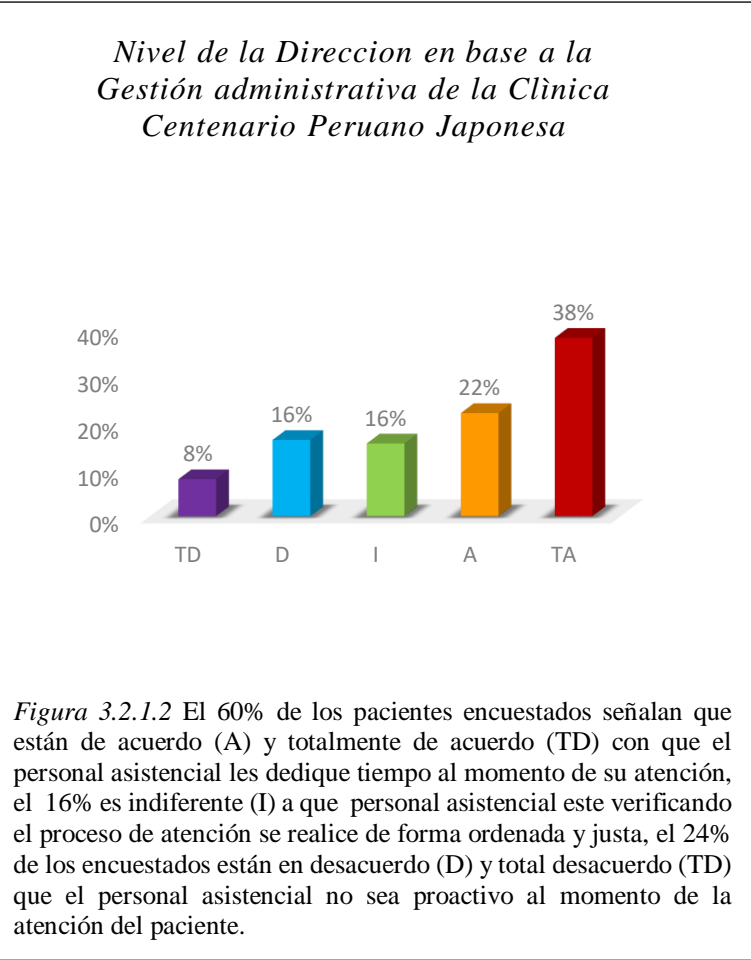
PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Coutler (2014) señala que la función administrativa tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos trazados a nivel organización, de tal modo la empresa tendría una mejor respuesta de crecimiento.	
25% INDIFERENTE	PARTICIPARLE A LOS PACIENTES QUE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ATENCION ESTAN MODERNIZADOS PARA SUS CITAS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Realizar anuncios los cuales publiquen las ultimas infraestructuras modernizadas	Cuestionario
	2. Hacer charlas comunicativas en las cuales se comenten las mejoras de la clínica	cuestionario
	3. Brindarle información confiable y certera sobre las infraestructuras de la clínica.	
	4. Hacer recorridos para que puedan visualizarlo ellos mismo	
25% + 6%	REALIZAR UN CUADRO INFORMATIVO DONDE MUESTRE A LOS PACIENTES LOS PROCEDIMIENTOS MEDICOS BASICOS	
INDIFERENTE + DESACUERDO	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Reunir al personal asistencial para plantear un plan estratégico con el fin de que se les pueda brindar a los pacientes información sobre los procedimientos médicos.	cuestionarios
	2. Identificar cuáles son los puntos requeridos por los pacientes	y cuestionarios
	3. Poner en ejecución el plan estratégico para brindar la información a los pacientes	
	4.	
25% + 6% + 19%	SENSIBILIZAR A LOS PACIENTES SOBRE LA IMPORTANCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS MEDICOS	
INDIFERENTE +DESACUERDO +TOTALMENTE DESACUERDO	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Informarle a los pacientes sobre lo delicado de lo que son los procedimientos médicos	cuestionario cuestionarios
	2. Enseñarles mediante folletos y publicaciones digitales la importancia de los procedimientos	
	3. Controlar mediante encuestas los resultados sobre la importancia de la información brindada a los pacientes	
50%	ALIADOS	

A continuación, en la Tabla 3.2.1.3.a muestra el nivel de la dirección en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre 2018. Tabla 3.2.1.3.b muestra la distribución de porcentaje de los componentes de la brecha de la dirección y la Tabla 3.2.1.3.c muestra la elaboración de objetivos y actividades para mejorar la dirección en atención a los pacientes.

Tabla 3.2.1.3.a

Nivel de dirección en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
DIRECCION	62	128	122	173	299	784
	8%	16%	16%	22%	38%	100%



Análisis

En esta figura se manifiesta que el 38% y el 22% de los clientes de la Clínica Centenario Peruano Japonesa determinaron que los clientes se sienten bastante complacidos que el personal asistencial de la clínica les dedique tiempo al momento de su atención. Coutler (2014) Determina que la dirección es la función que involucra trabajar con los colaboradores y a través de ellos para lograr los objetivos organizacionales

con el propósito de generar un trabajo eficiente y productivo. Si la clínica centenario peruano japonesa cuenta con una excelente atención en los pacientes se sentirán en un ambiente cómodo, permitiendo que el 38% y 22% de los pacientes consideren que tienen

confianza en la atención brindada por el personal asistencial de esta manera aumentaría hasta poder llegar al 100%. En corto plazo, el 16% que indico que son indiferentes a las propuestas que se harán, mientras que el 16% y el 8% de encuestados determinaron que están total desacuerdo y desacuerdo que lo harán en largo plazo.

Tabla 3.2.1.3.b

Interpretación de los componentes de la brecha de Dirección

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
25%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	25%	POCO	0.25
6%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	31 %	REGULAR ESFUERZO	0.31
19%	TOTALMENTE DESACUERDO	LARGO PLAZO	49%	MAYOR ESFUERZO	0.49

Tabla 3.2.1.3.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la Dirección

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Coutler (2014) Determina que la dirección involucra trabajar con los colaboradores y a través de ellos para lograr los objetivos organizacionales con el propósito de generar un trabajo eficiente y productivo	
	DEMOSTRARLE A LOS PACIENTES QUE LA ATENCION BRINDADA EN LA CLÍNICA ES EQUITATIVA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
16%	1. Comunicar a los pacientes que los colaboradores de la clínica siempre están atentos que se cumpla el orden establecido para la atención de los usuarios.	Cuestionario cuestionario
INDIFERENTE	2. Mantener el orden de manera de correcta	
	3. Brindarle información al paciente de cómo está establecido el sistema de control para las atenciones médicas.	Fotos y grabaciones
	MEJORAR LA PROACTIVIDAD DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA	
16% + 16%		MEDIOS DE VERIFICACION
INDIFERENTE	1. Convocar una reunión con el personal asistencial	Fotos
+	2. Identificar cuáles son los problemas a mejorar	Fotos cuestionarios
DESACUERDO	3. Realiza las ideas en acciones	Fotos y cuestionarios
	4. Hacer hincapié que debemos anticipar y evitar problemas	
	EVALUAR A LOS COLABORADORES A TRAVÉS DE UN CLIENTE INCOGNITO	
16% + 16% + 8%		MEDIOS DE VERIFICACION
INDIFERENTE	1. Elegir a una persona para que realice la evaluación	Fotos, grabaciones y cuestionario
+DESACUERDO	2. Indicarle al paciente incognito los puntos clave para una excelente atención	
+TOTALMENTE	3. Realizar todas la preguntas referente a la atención solicitada	Fotos y grabaciones y cuestionarios
DESACUERDO	4. Mostrar iniciativa de prepotencia para verificar reacción del personal	
	5. Verificar los resultados de la atención brindada luego de la evaluación	Fotos y grabaciones
60%	ALIADOS	

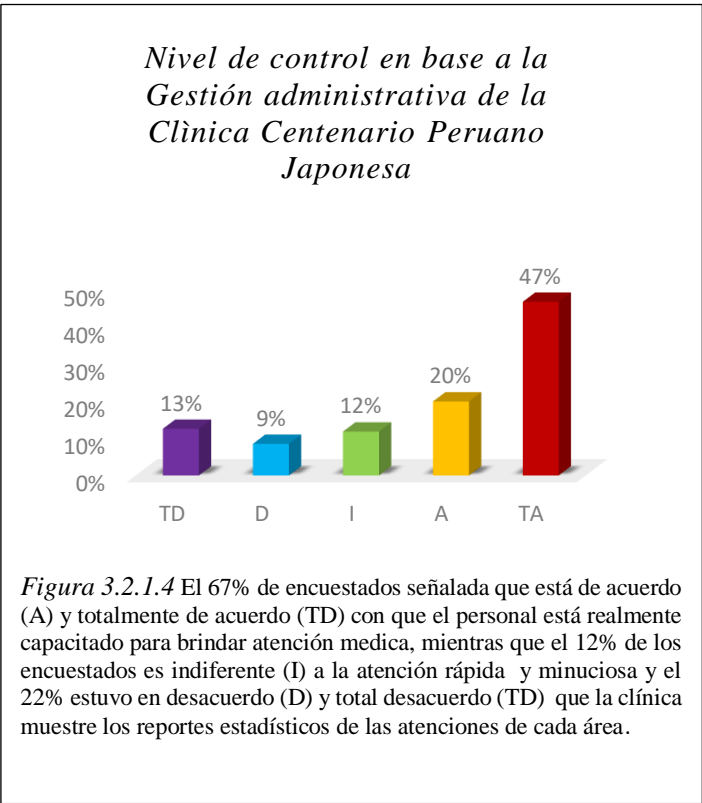
A continuación, en la Tabla 3.2.1.4.a muestra el nivel de control en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre 2018.Tabla 3.2.1.4.b muestra el analisis de los componentes de la brecha de control y la Tabla 3.2.1.4.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias actividades para mejorar el control en atención a los pacientes.

Tabla 3.2.1.4.a

Nivel de control en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
CONTROL	99	67	93	157	368	784
	13%	9%	12%	20%	47%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Análisis

Aquí se determina que el 47% y el 20% de los clientes de la Clínica Centenario sienten que el personal asistencial se encuentra realmente capacitado para la atención de los pacientes. Según Coutler (2014) menciona que el control es la función administrativa que consiste en comparar y corregir el desempeño laboral. La clínica Centenario Peruano Japonesa cuenta con personal altamente capacitado para atender de

manera correcta a los pacientes, permitiendo así que el 47% 20% de que los clientes consideren que están de acuerdo y totalmente de acuerdo a que el personal de la clínica está capacitado para brindar atención médica. En corto plazo, el 12% que manifestó que son indiferentes con la atención rápida y minuciosa mientras que el 22% de pacientes encuestados determinaron que están desacuerdo y totalmente desacuerdo con que la clínica no brinde el informe de atención de atenciones de cada área.

Tabla 3.2.1.4.b*Interpretación de los componentes de la brecha del Control*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
12%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	12%	POCO	0.12
9%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	21 %	REGULAR ESFUERZO	0.21
12%	TOTALMENTE DESACUERDO	LARGO PLAZO	33%	MAYOR ESFUERZO	0.33

Tabla 3.2.1.4.b

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar el Control

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Según Coutler (2014) menciona que el control es la función administrativa que consiste en comparar y corregir el desempeño laboral	
12%	COMUNICAR A LOS PACIENTES QUE EL SERVICIO BRINDADO ES RAPIDO Y MINUCIOSO	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Presentar comunicados escritos y digitales los cuales que las atenciones brindadas son rápidas y efectivas	Cuestionario
	2. Brindar información confiable	cuestionario
	3. Realizar charlas las cuales mencionen lo importante que es la efectividad	Fotos y grabaciones
12% + 9%	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DONDE LOS PACIENTES VIZUALICEN LAS ATENCIONES RECIBIDAS EN LAS DIFERENTES ESPECIALIZACIONES DE LA CLINICA	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Coordinar una reunión con los ingenieros especializados en programación de información	Fotos
	2. Realizar una base de datos en la cual los pacientes puedan visualizar las atención en tiempo real de la clínica	Fotos y grabaciones y cuestionarios
	3. Ejecutar el programa en público para ver su efecto en los pacientes	Fotos y grabaciones y cuestionarios
12% + 9% + 12%	SOCIABILIZAR EL USO DE LA INFORMACION CON LOS PACIENTES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Difundir la información mediante mensajes de textos y redes sociales	Fotos, grabaciones y cuestionario
	2. Brindar charlas informativas para el conocimiento de los datos mostrados	Fotos y grabaciones y cuestionarios
	3. Evaluar a los pacientes mediante consultas y de esta manera verificar si les es útil y consideran importante la información.	Fotos y grabaciones
ALIADOS		
67%		

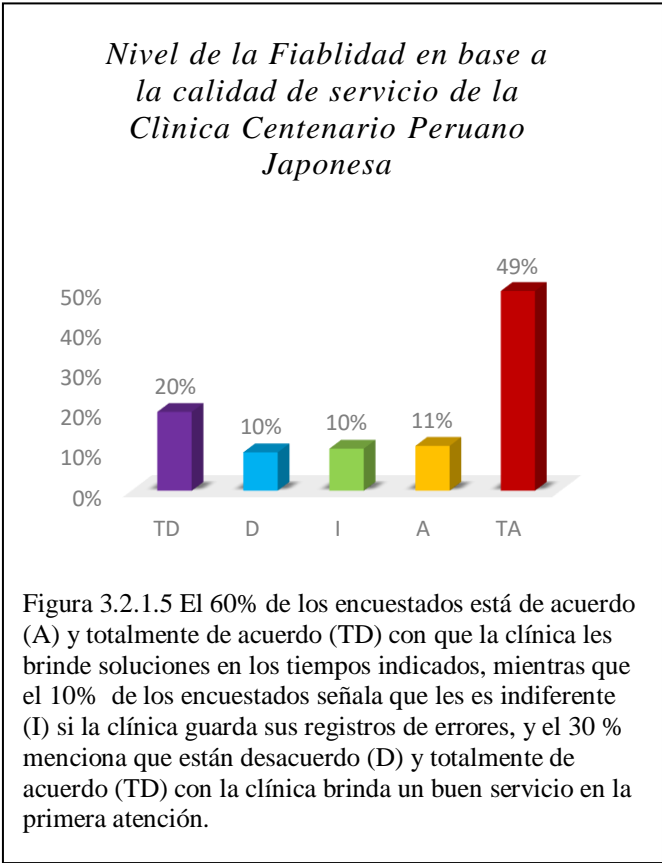
Fuente : Elaboración Propia

A continuación, en la Tabla 3.2.1.5.a muestra el nivel de la fiabilidad en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre 2018. Tabla 3.2.1.5.b muestra el análisis de los componentes de la brecha de la fiabilidad y la Tabla 3.2.1.5.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias actividades para mejorar la fiabilidad en atención a los pacientes.

Tabla 3.2.1.5.a

Nivel de fiabilidad en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
FIABILIDAD	195	95	104	111	494	999
	20%	10%	10%	11%	49%	100%



Análisis

En esta figura se manifiesta que el 49% y el 11% de los clientes de la clínica centenario peruano japonesa determinan que los pacientes están satisfechos con que la clínica les brinde las soluciones en los tiempos indicados. Martin y Díaz (2015) Señala que es la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos ya que en esta dimensión se incluye el tratamiento adecuado de los datos de los clientes. Si la clínica centenario peruano

japonesa brinda la atención el servicio de atención en las mejores condiciones entonces la clínica estaría fidelizando a la pacientes de esta manera se podría llegar a un 100%, En corto plazo, el 10% indico que son indiferentes a las propuestas que se harán mientras que el 10% y 20% de encuestados determinaron que están que lo harán en largo plazo.

Tabla 3.2.1.5.b*Interpretación de los componentes de la brecha de Fiabilidad*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
10%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	10%	POCO	0.10
10%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	20 %	REGULAR ESFUERZO	0.20
20%	TOTALMENTE DESACUERDO	LARGO PLAZO	40%	MAYOR ESFUERZO	0.40

Tabla 3.2.1.5.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la Fiabilidad

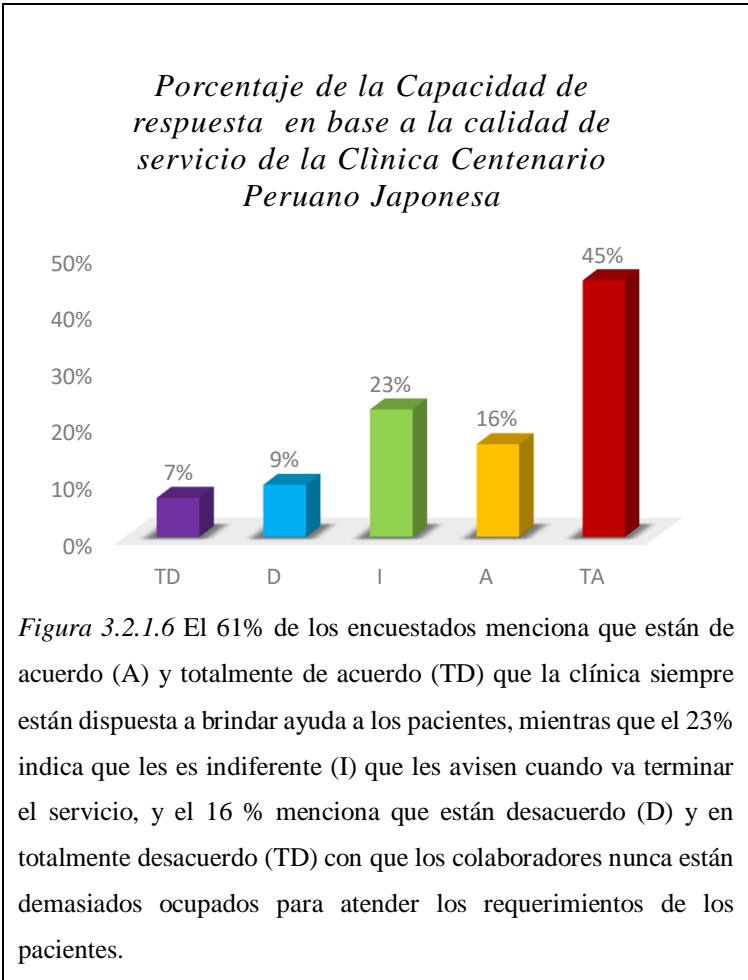
PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Martin y Díaz (2015) Señala que la fiabilidad es la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos ya que en esta dimensión se incluye el tratamiento adecuado de los datos de los clientes.	
10%	MANTENER DE MANERA CONFIDENCIAL LOS REGISTROS DE ERRORES DE LA CLÍNICA	
INDIFERENTE	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Comunicarse con las personas indicadas sobre los registros de errores	Cuestionario
	2. Coordinar con las personas encargadas del archivo para mantener los registros solo para el personal interno	cuestionario
	3. Verificar la información y buscar soluciones para futuras complicaciones	Fotos y grabaciones
	EJECUTAR UN PLAN ESTRATEGICO PARA BRINDARLE UNA MEJOR EXPERIENCIA A LOS PACIENTES EN SU PRIMERA ATENCION	
10% +10%		MEDIOS DE VERIFICACION
INDIFERENTE + DESACUERDO	1. Coordinar una reunión de comité con las personas encargadas para entablar una estrategia de satisfacción al cliente	cuestionarios
	2. Revisar e identificar los problemas a mejorar	cuestionarios
	3. Proponer solucionar alternas	cuestionarios
	4. Realizar capacitaciones	
	5. Poner en práctica las soluciones	
10% + 10% + 20%	REALIZAR ENCUESTA A LOS PACIENTES SOBRE SU PRIMERA ATENCION EN LA CLÍNICA	
INDIFERENTE +DESACUERDO +TOTALMENTE DESACUERDO		MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Poner en evaluación a los colaboradores	cuestionario
	2. Hacer consultas insistentes sobre algún servicio	Fotos y grabaciones y cuestionarios
	3. Poner bajo presión a los colaboradores	
	4. Evaluar los resultados y verificar si resulto efectivo el plan estratégico	
60 %	ALIADOS	

A continuación, en la Tabla 3.2.1.6.a muestra el nivel de la capacidad de respuesta en base a la gestión administrativa de la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018. Tabla 3.2.1.6.b muestra el análisis de los componentes de la brecha de la capacidad de respuesta y la Tabla 3.2.1.6.c muestra la preparación de objetivos y actividades con el propósito de mejorar la capacidad de respuesta en atención a los pacientes.

Tabla 3.2.1.6.a

Nivel de capacidad de respuesta en base a la gestión administrativa de la clínica centenario peruano japonesa.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
CAPACIDAD DE RESPUESTA	54	72	176	128	354	784
	7%	9%	22%	16%	45%	100%



Análisis

Aquí se determina que el 45% y 16% de los clientes de la clínica Centenario Peruano Japonesa siempre están dispuestos a brindar ayuda a los pacientes. Según Martin y Díaz (2015) señala que la capacidad de respuesta es la disponibilidad para atender a los clientes con rapidez de forma que la empresa se anticipe a las necesidades y genera lealtad de los clientes. La clínica Centenario cuenta con personal siempre dispuesto a ayudar a los

pacientes con relación a sus atenciones médicas , permitiendo así que el 61% de los clientes consideren que están de acuerdo y totalmente de acuerdo a que el personal de la clínica se encuentra siempre a disposición del paciente, de esta manera el porcentaje

aumentara al 100%. En corto plazo, el 22% de los encuestados manifestó que a veces se acogerán a las propuestas; mientras que el 9% y 7% de encuestados determinaron que nunca, lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.6.b

Interpretación de los componentes de la brecha de Capacidad de Respuesta

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
23%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	23%	POCO	0.23
9%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	32 %	REGULAR ESFUERZO	0.32
7%	TOTALMENTE DESACUERDO	LARGO PLAZO	39%	MAYOR ESFUERZO	0.39

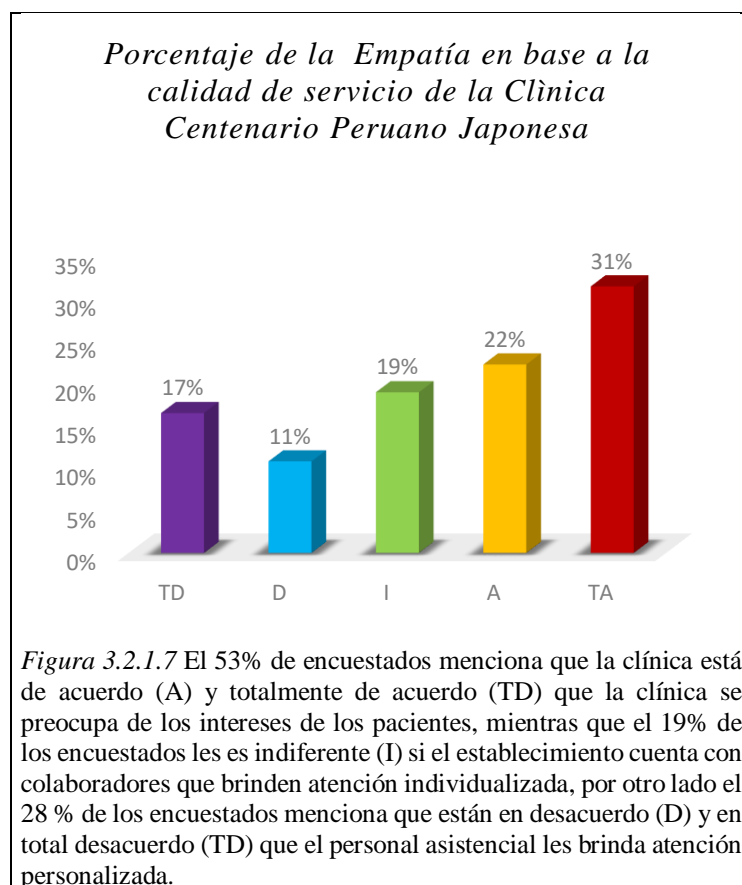
Tabla 3.2.1.6.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la Capacidad de respuesta

cue	PORCENTAJE	TEORIA	
	100%	Martin y Díaz (2015) señala que la capacidad de respuesta es la disponibilidad para atender a los clientes con rapidez de forma que la empresa se anticipa a las necesidades y genera lealtad de los clientes.	
	23%	DAR A CONOCER A LOS PACIENTES LA IMPORTANCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS HORARIOS DE ATENCION	
	INDIFERENTE	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
		1. Realizar anuncios publicitarios a los pacientes brindando información sobre lo importante que es saber sobre los tiempos de atención	Cuestionario
		2. Ser empático y amables al momento de brindar la información	cuestionario
		3. Realizar la difusión de información	Fotos y grabaciones
	23% + 9%	REALIZAR UN CRONOGRAMA DE HORARIOS PARA LOS COLABORADORES CON EL FIN DE QUE EL PACIENTE SIEMPRE ESTE ATENDIDO	
	INDIFERENTE + DESACUERDO		MEDIOS DE VERIFICACION
		1. Reunir a los colaboradores a una reunión	Fotos
		2. Establecer estrategias en las cuales se planifiquen los horarios	Fotos y grabaciones y cuestionarios
		3. Presentar el cuadro de cronograma de atención a los pacientes para su visualización	Fotos y grabaciones y cuestionarios
	23% + 9% + 7%	EVALUAR DE MANERA CONTINUA SI SE ESTA EJECUTANDO DE MANERA CORRECTA EL CRONOGRAMA DE ATENCION HORARIOS	
	INDIFERENTE +DESACUERDO +TOTALMENTE DESACUERDO		MEDIOS DE VERIFICACION
		1. Seleccionar a un grupo de personas para evaluar al personal asistencial	cuestionario
		2. Indicar cuales son os puntos estratégicos para la evaluación	
		3. Evaluar a los pacientes mediante encuestas para corroborar si es útil el servicio brindado	cuestionarios
	61 %	ALIADOS	

A continuación, en la Tabla 3.2.1.7.a muestra el nivel de la Empatía en base a la gestión administrativa de la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018. Tabla 3.2.1.7.b muestra el análisis de los componentes de la brecha de la empatía y la Tabla 3.2.1.7.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias actividades para mejorar la empatía en atención a los pacientes.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
EMPATIA	162	106	186	218	308	980
	17%	11%	19%	22%	31%	100%



Análisis

Se determinó que el 31% y 22% de los clientes de la Clínica Centenario Peruano Japonesa siempre se preocupa de los intereses de los pacientes. Martin y Díaz (2015) alude que la empatía hace alusión al conocimiento y cortesía de los empleados así como su habilidad para generar una sensación de compromiso y confianza. Los pacientes de la Clínica Centenario sienten que los colaboradores siempre están

pendientes de sus intereses, permitiendo así que el 53% de los clientes entablen lazos de confianza con los colaboradores, de esta manera el porcentaje aumentara al 100%. En el mediano plazo, el 19% manifestó que a veces se acogerán a las propuestas; mientras que a corto plazo, los 11% y a largo plazo, los 17% de encuestados; determinaron que nunca lo harán.

Tabla 3.2.1.7.b

Interpretación de los componentes de la brecha de Empatía

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
19%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	19%	POCO	0.19
11%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	30%	REGULAR ESFUERZO	0.30
17%	TOTALMENTE DESACUERDO	LARGO PLAZO	47%	MAYOR ESFUERZO	0.47

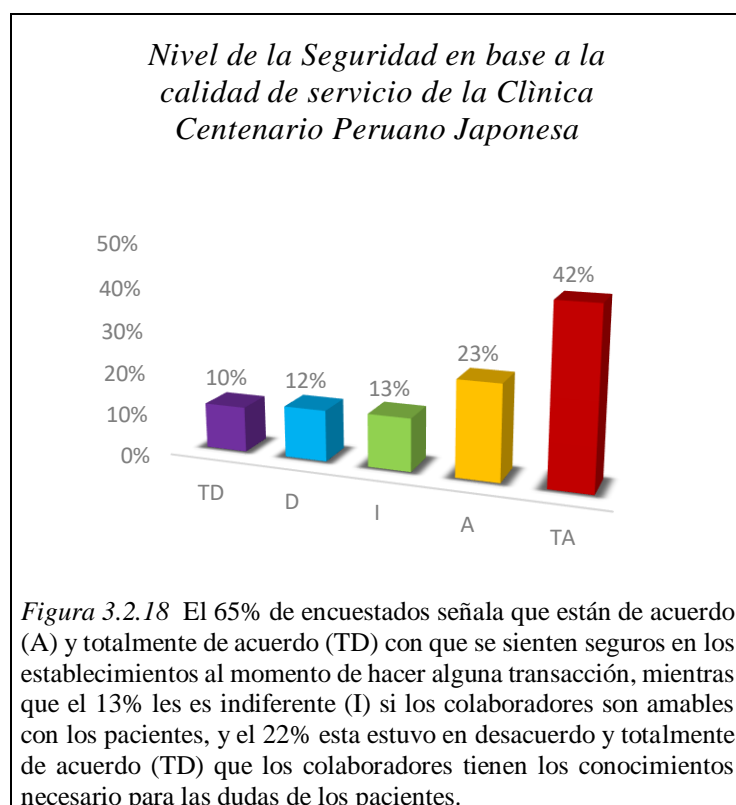
Tabla 3.2.1.7.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la Empatía

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Martin y Díaz (2015) alude que la empatía hace alusión al conocimiento y cortesía de los empleados así como su habilidad para generar una sensación de compromiso y confianza.	
19%	COMUNICAR A LOS PACIENTES QUE LA ATENCION BRINDADA ES AMABLE Y EMPATICA	
INDIFERENTE	1. Manifestar mediante blogs, afiches, boletines, mensajes de textos y redes sociales de la atención brindada	MEDIOS DE VERIFICACION Cuestionario
	2. Ser directos y hablar con coherencia a los pacientes	cuestionario Fotos y grabaciones
	IDENTIFICAR LOS ERRORES COMETIDOS POR EL PERSONAL ASISTENCIAL	
19% + 11%		MEDIOS DE VERIFICACION
INDIFERENTE	1. Reunir a todos los colaboradores para hacerles mención de las falencias de atención	Fotos
+	2. Preparar un bosquejo que ayude a los colaboradores realizar una excelente tarea	Fotos y grabaciones y cuestionarios
DESACUERDO	3. Poner en énfasis al colaborador que la atención brindada es primordial	Fotos y grabaciones y cuestionarios
	EJECUTAR UN PLAN DE MEJORA PARA BRINDAR UNA EXCELENTE ATENCION A LOS PACIENTES	
19% + 11% + 17%		MEDIOS DE VERIFICACION
INDIFERENTE	1. Coordinar con las jefaturas para realizar capacitaciones al personal asistencial	Fotos, grabaciones y cuestionario
+DESACUERDO	2. Realizar una capacitación o taller para la mejora de atención de al cliente	cuestionario
+TOTALMENTE DESACUERDO	3. Ejecutar un feed back para verificar si el personal se encuentra apto	cuestionarios
53 %	ALIADOS	

A continuación, en la Tabla 3.2.1.8.a muestra el nivel de la Seguridad en base a la gestión administrativa de la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018. Tabla 3.2.1.8.b muestra el análisis de los componentes de la brecha de la seguridad y la Tabla 3.2.1.8.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias de las actividades para mejorar la seguridad en atención a los pacientes.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
SEGURIDAD	162	106	186	218	308	980
	17%	11%	19%	22%	31%	100%



Análisis

Se determinó que el 42% y 23% de los clientes de la Clínica Centenario Peruano Japonesa siempre se sienten seguros en los establecimientos al momento de hacer alguna transacción. Martin y Díaz (2015) señala que es la provisión de cuidado y atención individualizada hacia el cliente, por lo tanto es decir que la seguridad es esforzarse en intentar captar las necesidades específicas de

cada cliente. Si la clínica centenario, proporciona alta seguridad a los pacientes del establecimiento, entonces esto llevara a que el 53% logre aumentarse al 100%, En el mediano plazo, el 13% manifestó que les es indiferente si los colaboradores tienen una trato amable con los clientes; mientras que en el corto plazo, 12% de encuestados determinaron que están en desacuerdo de que los trabajadores poseen los conocimientos necesarios para aclarar las dudas de los pacientes; y en el largo plazo, el 10% de encuestados, está en total desacuerdo con ello.

Tabla 3.2.1.8.b*Interpretación de los componentes de la brecha de Seguridad*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
13%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	13%	POCO	0.13
12%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	25%	REGULAR ESFUERZO	0.25
10%	TOTALMENTE DESACUERDO	LARGO PLAZO	35%	MAYOR ESFUERZO	0.35

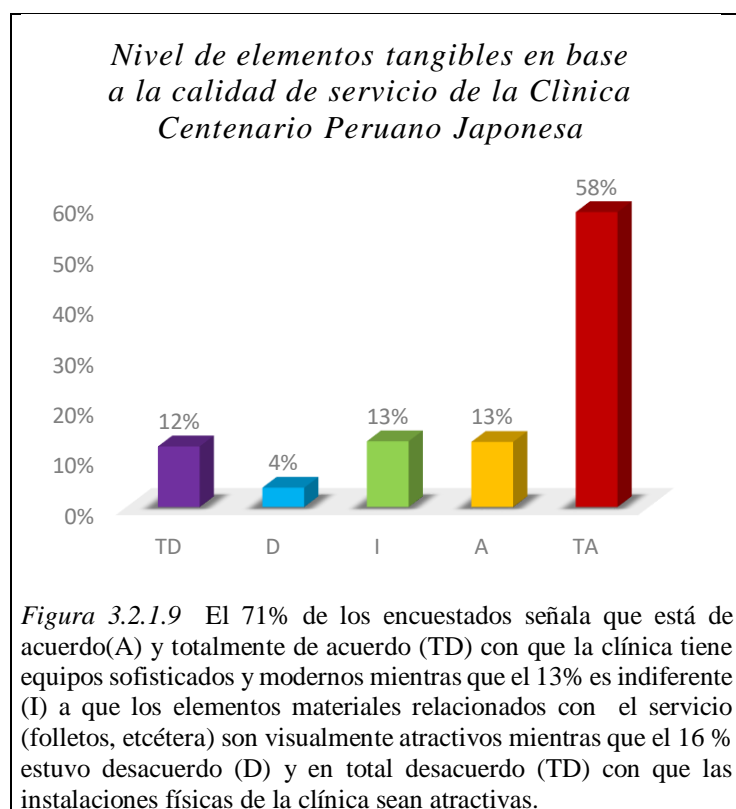
Tabla 3.2.1.8.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la Seguridad

PORCENTAJE	SEGURIDAD	TEORIA
100%	Martin y Díaz (2015) señala que la seguridad es la provisión de cuidado y atención individualizada hacia el cliente, por lo tanto es decir que la seguridad es esforzarse en intentar captar las necesidades específicas de cada cliente.	
13%	DEMOSTRAR A LOS PACIENTES QUE LA ATENCION BRINDADA ES CORDIAL	
INDIFERENTE		MEDIOS DE VERIFICACION
	1. Utilizar elementos sorpresas	Cuestionario
	2. Buscar similitudes con los pacientes	cuestionario
	3. Escuchar sus quejas	Fotos y grabaciones
	4. Utilizar lenguaje positivo siempre	
13% + 12%	REALIZAR CAPACITACIONES CONSTANTES PARA QUE LOS COLABORADORES BRINDEN INFORMACION ADECUADA	
INDIFERENTE		MEDIOS DE VERIFICACION
+	1. Convocar al personal	Fotos y grabaciones y cuestionarios
DESACUERDO	2. Identificar los problemas	
	3. Realizar talleres de atención al cliente para poder de estar manera brindarle seguridad al momento de su atención	Fotos y grabaciones y cuestionarios
13% + 12% + 10%	EVALUAR AL PERSONAL ASISTENCIAL	
INDIFERENTE		MEDIOS DE VERIFICACION
+DESACUERDO	1. Creación de prueba semanal de conocimientos	Fotos, grabaciones y cuestionario
+TOTALMENTE	2. Verificación a los resultados de las evaluaciones	
DESACUERDO	3. Realizar seguimiento para verificar si se cumplen con los requerimientos	Fotos y grabaciones y cuestionario
65 %	ALIADOS	

A continuación, en la Tabla 3.2.1.9.a muestra el nivel de los Elementos Tangibles en base a la gestión administrativa de la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018. Tabla 3.2.1.9.b muestra la interpretación de los componentes de la brecha de los elementos tangible y la Tabla 3.2.1.9.c muestra la elaboración de objetivos y estrategias de las actividades para mejorar los elementos tangibles en atención a los pacientes.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
ELEMENTOS TANGIBLES	94	30	102	101	457	784
	12%	4%	13%	13%	58%	100%



Análisis

Se determinó que el 58% y 13% de los clientes de la Clínica Centenario Peruano Japonesa consideran que la clínica tiene equipos sofisticados y modernos para la atención de los pacientes. Martin y Díaz (2015) aluden que los elementos físicos como la infraestructura, la apariencia de las instalaciones, los equipos y herramientas, son el aspecto de los materiales de

comunicación y a apariencia de las personas. Si la clínica centenario, proporciona el mejor servicio con los equipos de primera que maneja entonces de esta manera lograremos fidelizar a los clientes, logrando este objetivo se llevara a que el 71% logre aumentarse al 100%, En el mediano plazo, el 13% manifestó que a veces se acogerán a las propuestas; mientras que a corto plazo, el 4% de encuestados están en desacuerdo con que las

instalaciones físicas del local sean atractivas, y a largo plazo, el 12% en total desacuerdo a ello.

Tabla 3.2.1.9.b

Interpretación de los componentes de la brecha de Elementos Tangibles

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
13%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	13%	POCO	0.13
4%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	17%	REGULAR ESFUERZO	0.17
12%	TOTALMENTE DESACUERDO	LARGO PLAZO	29%	MAYOR ESFUERZO	0.29

Tabla 3.2.1.9.c

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar los elementos tangibles

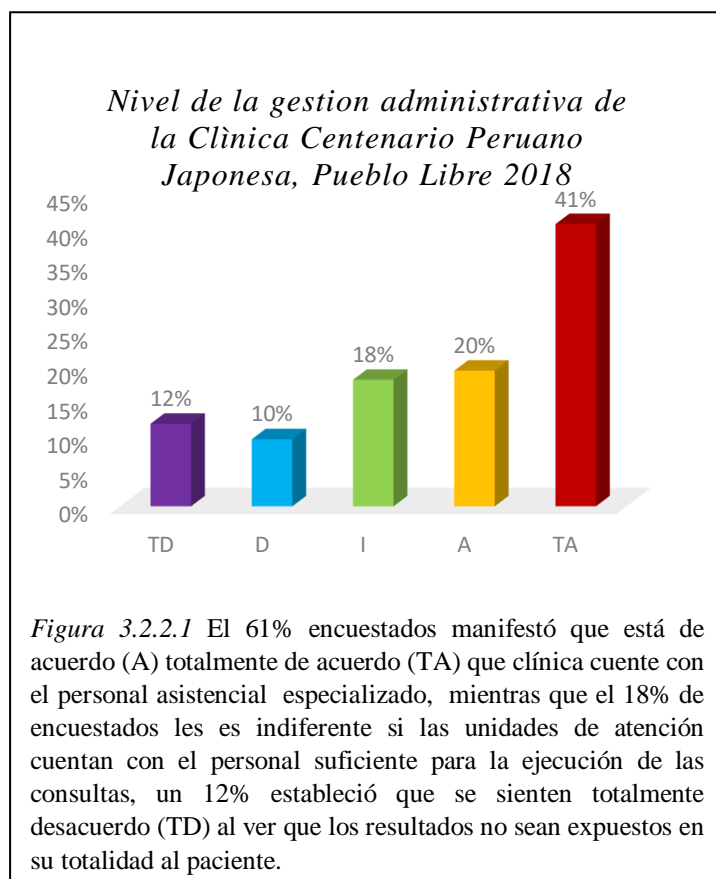
PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Martin y Diaz (2015) aluden que los elementos físicos como la infraestructura, la apariencia de las instalaciones, los equipos y herramientas, son el aspecto de los materiales de comunicación y a apariencia de las personas	
13%	REALIZAR UN BANNER MAS ATRACTIVO PARA LOS PACIENTES	MEDIOS DE VERIFICACION
INDIFERENTE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar encuestas para identificar lo que les atraiga 2. invertir para mejorar el atractivo publicitario 3. Utilizar tecnología 4. Brindar publicidad coherente y que concientice al paciente 	Cuestionario cuestionario
13% + 4%	INICIAR UN PROYECTO PARA MANTENER ORDENADA Y LIMPIAS LAS INSTALACIONES	MEDIOS DE VERIFICACION
INDIFERENTE + DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con los colaboradores de limpieza una reunión 2. Hacerles saber lo importante que es mantener limpio el establecimiento 3. Realizar horarios de limpiezas seguidos 	Fotos cuestionarios cuestionarios
13% + 4% + 12%	MEJORAR LA APARENCIA DE LAS INSTALACIONES	MEDIOS DE VERIFICACION
INDIFERENTE +DESACUERDO +TOTALMENTE DESACUERDO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una junta con los directivos 2. Tomar decisión para la de innovación las instalaciones 3. Diseñar la nueva estructura de la institución 4. Ejecutar los cambios que se decidieron en la junta de directivos. 	Fotos, grabaciones y cuestionario Fotos y grabaciones y cuestionarios Fotos y grabaciones
61 %	ALIADOS	

3.2.2 Resultados por Variables

Nivel de la Gestión Administrativa de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018.

Análisis

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	373	303	572	613	1275	1275
	12%	10%	18%	20%	41%	% 100



Se determina que el 41% y 20% de los encuestados están de acuerdo con que la clínica cuenta con el personal asistencial adecuado y especializado en atención, para dar un servicio médico eficaz. Según Bogdanski y Portillo (2014) indica que el proceso administrativo es la elaboración en el cual consiste en realizar la planificación, organización, ejecución y control de las organizaciones con el propósito de determinar y

lograr los objetivos de una empresa mediante el uso de los colaboradores y de otros recursos" en síntesis quiere decir que es conducir esfuerzo y talento para la obtención de resultados. Si la Clínica Centenario cuenta con el personal debidamente preparado y capacitado en atención, entonces el servicio médico que el personal brindara será superior, rápido y eficaz, de tal manera que el 61% de los pacientes que consideraron que la clínica cuenta con un personal especializado, aumentara hasta llegar al 100%. En corto plazo, el 18% es indiferente (I) a que las unidades de atención al paciente cuenten con el personal suficiente para la ejecución de las consultas; mientras que, a mediano plazo el 10% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo (D) al ver que los

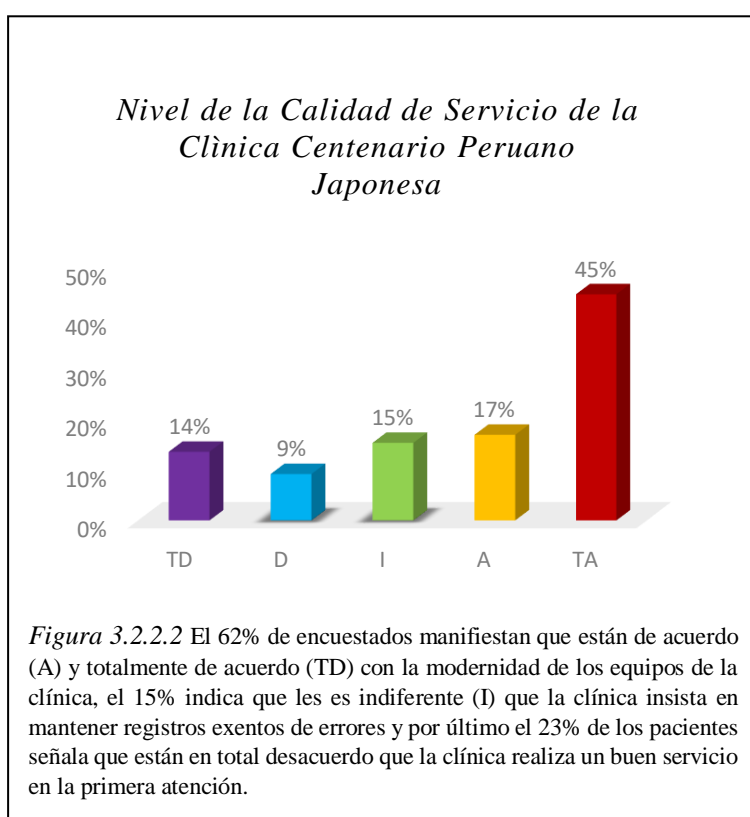
procedimientos de atención están expuestos para conocimiento de los usuarios y el 12%, totalmente en desacuerdo (TD) a ello, a largo plazo.

Tabla 3.2.2.2

Nivel de Calidad de Servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018.

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
CALIDAD DE SERVICIO	590	399	667	736	1939	4331
	14%	9%	15%	17%	45%	100%

Análisis



Se determina que el 45% y 17% de los encuestados están de acuerdo con que la clínica cuente con material y equipos modernos para brindar un servicio de alta calidad. Cuatrecasas y Gonzales (2017) relacionan que la calidad de servicio se califica durante la prestación del servicio, por el hecho de que los usuarios no solo evalúan el servicio por el resultado final sino

también por el proceso de recepción del mismo, es decir, se requiere establecer procedimientos específicos para obtener resultados totalmente satisfactorios. Si la Clínica Centenario cuenta con material y equipos de apariencia moderna, la calidad del servicio brindado será superior cumpliendo con las expectativas del cliente, de tal manera que el 62% de los encuestados que manifestaron que la clínica cuenta con equipos modernos, aumentara hasta llegar al 100%. En corto plazo, el 15% es indiferente (I) a que el establecimiento insista en mantener los registros exentos de errores; mientras que en

mediano plazo, el 9% está en desacuerdo (D) con que la clínica realiza el servicio correctamente la primera vez; y a largo plazo, el 14% en total desacuerdo (TD) a ello.

3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas

A continuación, se muestra en la tabla 3.2.3.1 la desviación estándar, los promedios y coeficiente de variabilidad de la variable 1 y la variable 2, con sus dimensiones respectivamente

Tabla 3.2.3.1

Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2

VARIABLE	DIMENSION	Desviación estándar	Promedio	Coefficiente variabilidad
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	1.30	3.87	0.34
	Organización	1.40	3.37	0.42
	Dirección	1.32	3.66	0.36
	Control	1.35	3.80	0.36
	Fiabilidad	1.52	3.63	0.44
CALIDAD DE SERVICIO	Capacidad de Respuesta	1.28	3.77	0.34
	Empatía	1.38	3.33	0.42
	Seguridad	1.38	3.72	0.37
	Elementos Tangibles	1.33	4.02	0.34

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.4 Prueba de Hipótesis

3.2.4.1 Prueba de hipótesis general

H_G: Existe relación entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio en la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo libre 2018.

H₀: No existe relación entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio en la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo libre 2018.

H₁: Si existe relación entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio en la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo libre 2018.

A continuación, la tabla 3.2.4.1.1 muestra de forma detallada el grado de relación según el coeficiente la correlación Rho spearman:

Tabla 3.2.4.1.1.*Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman*

Valor	Correlación
-1	Correlación Negativa Perfecta
-0.9	Correlación Negativa muy fuerte
-.75	Correlación Negativa considerable
-0.5	Correlación Negativa media
-0.25	Correlación Negativa débil
-0.1	Correlación Negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
0.1	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.5	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.9	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y baptista (2014)

A continuación, la Tabla 3.2.4.1.2 muestra la correlación de las variables de estudio:

Prueba de hipótesis**H₀:** R=0; V1 no está relacionada con la V2**H₁:** R>0; V1 está relacionada con la V2**Significancia de tabla** = 0.05; **nivel de aceptación**= 95%**Tabla 3.2.4.1.2.***Correlación de variables*

Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Gestión administrativa	Calidad de servicio
			1,000	,934**
	Gestión administrativa		.	,000
			196	196
	Calidad de servicio		,934**	1,000
			,000	.
		N	196	196

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.1.2 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.934, obteniendo el significado de correlación positiva entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 de

acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) como efectiva; podemos concluir que, la hipótesis general de trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que, si existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018.

3.2.4.2 Prueba de Hipótesis específicas

H_{E1}: Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

H₀: No existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

H₁: Si existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018.

A continuación, la tabla 3.2.4.2.2 muestra la correlación entre la variable marketing mix t la dimensión del posicionamiento percibido.

Tabla 3.2.4.2.2

La correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión de la fiabilidad

		Gestión administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,700**
		N	,000
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	196
		Sig. (bilateral)	,700**
		N	1,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.2.2 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.700, obteniendo el significado de correlación positiva media entre la variable gestión administrativa dimensión de fiabilidad, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y

se acepta la hipótesis alterna (H_1) como efectiva; podemos concluir que, la hipótesis general de trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que, si existe relación entre gestión administrativa y la fiabilidad de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018.

H_G: Existe relación entre la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

H₀: No existe relación relación entre la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018.

H₁: Si existe relación relación entre la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018.

Tabla 3.2.4.2.3

La correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión de la capacidad de respuesta

			Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
		Coefficiente de correlación	,486**	1,000
	Capacidad de respuesta	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.3 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.486, obteniendo el significado de correlación positiva débil y positiva media entre la variable gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) como efectiva; podemos concluir que, la hipótesis específica del trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que, si existe relación entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018.

H_G: Existe relación entre la gestión administrativa y la Empatía del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

H₀: No existe relación relación entre la gestión administrativa y la Empatía del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018.

H₁: Si existe relación relación entre la gestión administrativa y la Empatía del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018.

Tabla 3.2.4.2.4

			Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,888**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Empatía	Coefficiente de correlación	,888**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.4 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.888, obteniendo el significado de correlación positiva considerable y positiva muy fuerte entre la variable gestión administrativa y la dimensión de empatía, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁) como efectiva; podemos concluir que, la hipótesis específica del trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que, si existe relación entre gestión administrativa y la empatía de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018.

H_G: Existe relación entre la gestión administrativa y la Seguridad del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

H₀: No existe relación relación entre la gestión administrativa y la Seguridad del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018.

H₁: Si existe relación relación entre la gestión administrativa y la Seguridad del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018.

Tabla 3.2.4.2.5

		Gestión administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,868**
		N	,000
	Seguridad	Coefficiente de correlación	196
		Sig. (bilateral)	,868**
		N	1,000

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.5 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.868, obteniendo el significado de correlación positiva considerable y positiva muy fuerte entre la variable gestión administrativa y la dimensión de seguridad, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) como efectiva; podemos concluir que, la hipótesis específica del trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que, si existe relación entre gestión administrativa y la seguridad de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018.

H_G : Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio del centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

H_0 : No existe relación relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio del centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018.

H_1 : Si existe relación relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio del centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018.

Tabla 3.2.4.2.6

			Gestión administrativa	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	196	196
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,708**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	196	196

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.2.6 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.708, obteniendo el significado de correlación positiva media y positiva considerable entre la variable gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles, de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Spearman de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.00 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el rechazo de la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1) como efectiva; podemos concluir que, la hipótesis específica del trabajo ha quedado demostrada, dando a conocer que, si existe relación entre gestión administrativa y los elementos tangibles de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018.

IV. DISCUSIÓN**Primera:**

Se tuvo como objetivo general Demostrar la relación de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se logró determinar que el nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por consiguiente se rechaza la hipótesis nula. Igualmente, ambas variables poseen una correlación de 0.934; por lo cual señala que existe una relación entre fuerte y perfecta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre fuerte y perfecta entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018, por lo cual el objetivo principal queda demostrado. Según Fasanando (2016)

en la tesis titulada “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016”. Señala que su objetivo general de la investigación fue comprobar que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al socio de la cooperativa de ahorro y crédito, en la investigación se encuestaron a 69 socios y según los resultados se concluye que el mayor porcentaje de respuesta se obtuvo en la escala valorativa de “Bueno” ya que a 40 socios encuestados se les representa con el 58% , otros 27 socios encuestados representan el 39% ellos respondieron que el nivel de gestión en la dimensión de control es “regular” , mientras que 2 encuestados que representan el 3 % indican que es “Malo”, de igual forma coincidimos con tal investigación la escala de medición Servqual es muy buena para medir la Calidad de servicio. Valarie Zeithmal (citado por López y de la Torre 2014) indican que el modelo Servqual fue formulado con el propósito de medir de manera eficiente la calidad de servicio de las empresas con el fin de brindarnos resultados para realizar estrategias de mejoras y a ello hacer que la empresa tenga éxito.

Segunda:

Se tuvo como objetivo general demostrar la relación de la Gestión Administrativa y la fiabilidad en la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se manifestó que el nivel de significancia (bilateral) es menor a 0.05, es decir “ $0.000 < 0.05$ ”, por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Asimismo podemos indicar que ambas variables poseen una correlación de 0.700; lo cual revela que es una relación entre positiva media y positiva considerable. Por consiguiente, se logra aceptar la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre media y considerable entre la gestión administrativa y la fiabilidad de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018, por ende, el objetivo específico queda demostrado. Basantes (2014) En su tesis titulada “Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”. Tuvo como objetivo general determinar si el Modelo de Gestión Administrativa que se está utilizando actualmente incide en la calidad de servicio al cliente. La población considerada en esta investigación es de 60 personas que tienen relación directa en el trato con el cliente, según los resultados se concluye que la mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular ya que la atención prestada no es la adecuada, por lo que se

recomienda capacitar a los asesores de servicio acerca del buen trato al cliente. Por lo tanto, se coincide con de la tesis de Basantes en capacitar al personal y mejorar de igual forma la fiabilidad de los trabajadores hacia los pacientes ya que de esta manera podremos fidelizarlos y ser su establecimiento de confianza. Valarie Zeithmal (citado por López y de la Torre 2014) indican en su libro que el modelo Servqual fue formulado en base a las teorías de Zeithaml, se elaboró este instrumento ya que en él podemos definir de manera correcta la calidad de servicio es por ello que se hizo mención de esta modelo ya que es uno factores primordiales de la medición de la calidad de servicio.

Tercera:

Se tuvo como objetivo principal determinar cuál es la relación de la Gestión Administrativa y la capacidad de respuesta de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018. Mediante la Prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.486; lo cual indica que es una relación entre positiva débil y positiva media. En consecuencia, se acepta la hipótesis indicando que existe una relación entre media y considerable entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018, por lo cual el objetivo específico queda demostrado. Loza (2016) En su tesis titulada "La gestión administrativa y la calidad de servicios en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Mera ". Tuvo como objetivo principal determinar estrategias de Gestión Administrativa que permita mejorar la calidad de los servicios a los usuarios, la investigación se dio dentro del enfoque cuantitativo. Los datos y resultados fueron analizados de forma estadística, la población y muestra es de 60 empleados que están como personal administrativo y que tienen que ver con el servicio que se da día a día en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera, indican se realizan 1980 atenciones diarias la cual eso se tomara como población ,se utilizó la técnica de encuesta, en la cual muestra como resultado que el lineamiento del Gobierno Autónomo, ofrece una planificación para mejorar la dirección y brindar alternativas estratégicas que lleven a mejorar y facilitar las funciones laborales, por consiguiente a la vez también se debe mejorar la atención al cliente, la especialización y capacitación del talento humano. Por lo cual coincidimos con Loza en que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. De igual forma podemos indicar que la capacidad de respuesta es una de las dimensiones de la calidad de servicio. Por lo tanto

se coincide con la tesis de Loza en que se deben de realizar capacitaciones constantes para mejorar el servicio al cliente y por ende a capacidad de respuesta de los colaboradores de la clínica centenario peruano japonesa. Valarie Zeithaml (citado por López y de la Torre 2014) indican en su libro que el modelo Servqual fue formulado en base a las teorías de Zeithaml, se realizó este modelo con el propósito de medir de manera correcta la calidad de servicio es por ello que se menciona la capacidad de respuesta, para toda empresa es importante que se realice una atención rápido de esa manera se puede superar incomodidades de los clientes en general.

Cuarta:

Se tuvo como objetivo principal determina la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018. Según la prueba de Rho de Spearman se logra demostrar un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Por otro lado, se identifica que ambas variables poseen una correlación de 0.888; lo cual indica que es una relación entre positiva considerable y positiva muy fuerte. Asimismo, se acepta la hipótesis del trabajo investigación señalando que existe relación entre positiva considerable y muy fuerte entre la gestión administrativa y la empatía de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018, por lo tanto, el objetivo específico queda demostrado. Moreira, Peña, Cedeño y Chang (2016) Indican en en el trabajo de investigacion titulado gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de servicio los usuarios de una institución educativa que tiene como objetivo principal determinar la rentabilidad y calidad de los servicios que permita en la mejora y la optimización del uso completo de recursos con el propósito que la organización se encamine y funcione de la mejor manera bajo una perspectiva profesional permitiendo su crecimiento, rentabilidad y la atención al cliente. Se utilizaron métodos y recolección de datos legales históricos financieros etc. Posteriormente a eso se comparó con referencias que sugieren la gestión de procesos, para que la institución logre ser competitiva y logre sus objetivos de crecimiento y desarrollo. Al final se concluye que existe una inadecuada gestión administrativa que índice en la calidad de servicio brindada necesarias para lograr la calidad total en todas las áreas: M1 Business Administración, M10 General, M11 Producción Management. De igual forma podemos constatar que existe relación entre la gestión administrativa y la empatía brindada a los estudiantes ya que la empatía es una dimensión fundamental en la calidad de servicio. Por consiguiente

coincidimos con la tesis de Peña Cedeño y Chang la cual menciona que se tiene que mejorar la calidad de servicio del establecimiento con el fin de brindarles a los estudiantes un servicio de calidad. Valarie Zeithmal (citado por López y de la Torre 2014) indican en su libro que el modelo Servqual fue formulado para medir la calidad de servicio y ya que la empatía es uno de las dimensiones importantes de la calidad de servicio se hace referencia a este modelo es por ello que de igual forma se tiene que brindar una atención diferenciada, siendo empático con los pacientes o clientes de alguna organización.

Quinta:

Se tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la seguridad de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre 2018. Por medio de la Prueba Rho de Spearman se manifestó que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ se logra rechazar la hipótesis nula. De esta manera se puede interpretar que ambas variables poseen una correlación de 0.868; lo que señala que es una relación entre positiva considerable y positiva muy fuerte. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación demostrando que existe relación entre positiva considerable y muy fuerte entre la gestión administrativa y la seguridad de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018, por lo tanto, el objetivo específico queda demostrado. Quimi (2014) Indica en su investigación titulada Modelo de la Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio público de correos del Ecuador, Cantón Salinas 2014. Diagnosticar la situación actual de correos del Ecuador E.P a través de la aplicación de herramientas de investigación que permitan implementar un modelo de gestión administrativa para brindar un servicio de calidad., en este trabajo se ha considerado los 18 integrantes que laboran en Correos del Ecuador CDE-E.P, según los resultados expuestos se logra concluir que a falta de comunicación efectiva se genera duda entre servidores públicos si la empresa está ejecutando el modelo de gestión administrativa de manera correcta. Por otro lado, los resultados obtenidos por medio de la encuesta recomiendan realizar un nuevo Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicio brindada a los clientes, de esta manera podremos ofrecerle un servicio excelente logrando fidelizarlos y ser su mejor opción dentro del amplio mundo competitivo. Por consiguiente, coincidimos con la tesis de Quimi al mencionar que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Valarie Zeithmal (citado por López y de la Torre 2014) indican en su libro que el modelo Servqual fue formulado en base a las teorías de Zeithaml, la seguridad es un factor importante en cualquier

empresa es por ello que está presente en este modelo y en esta investigación ya que gracias a ello podemos brindarles a los pacientes un servicio completo y bien ejecutado.

Sexta: Se tuvo como objetivo principal lograr determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la dimensión de elementos tangibles de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo libre 2018. Por medio de la prueba Rho sperman se logra demostrar que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.000 <0.05”, alcanza a rechazar la hipótesis nula. Por consiguiente, ambas variables poseen una correlación de 0.708; lo cual indica que es una relación entre positiva media y positiva considerable. Por otro lado, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación entre positiva media y considerable entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018, por lo cual el objetivo específico queda demostrado. Ocampo (2016) indica en su tesis titulada Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial Es salud-Tumbes 2016, tiene como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, para realizar la investigación se utilizó el instrumento del tomando una muestra de 39 trabajadores de la Red Asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016. La correlación de Pearson obtiene un resultado de ($R=+0,559$) lo cual comprueba que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio desde perspectiva del trabajador administrativo de la Red Asistencial Es Salud Tumbes, según los resultados expuestos entre las variables del estudio, se coincide con Ocampo que se necesita una buena gestión administrativa para brindar una excelente calidad de servicio en todos los aspectos , es por ello que también tiene relación con los elementos tangibles de la empresa para la visualización de los pacientes. Valarie Zeithmal (citado por López y de la Torre 2014) indican en su libro que el modelo Servqual fue formulado para realizar una evaluación correcta sobre la calidad de servicio, los elementos tangibles también forman parte de las dimensiones del Modelo Servqual por ello es otro punto importante para la medición completa de la calidad de servicio, por otro lado mantener la infraestructura de manera modernizada hará que la clínica centenario peruano japonesa tengo mejor opción en superar las competencias del ámbito se salud.

V. CONCLUSIONES

- a) En la presente investigación se determinó que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio existe una relación de 0.934 que es entre positiva muy fuerte y positiva perfecta. Lo cual quiere decir que se rechaza la hipótesis nula ya que la significancia es menor de 0.05. Por lo tanto, podemos concluir y confirmar a la hipótesis planteada que verdaderamente existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.
- b) En la siguiente investigación se determinó que entre la gestión administrativa y la fiabilidad existe una relación de 0.700 lo cual indica que es entre positiva media y positiva considerable, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ya que el nivel de significancia es de 0.05, en la tabla 3.2.4.2.2 podemos visualizar los resultados mencionados
- c) Se ha determinado que la gestión administrativa y la dimensión de capacidad de respuesta poseen una relación existente de 0.486 que es entre positiva débil y positiva media, la información mencionada podemos ubicarla en la tabla 3.2.4.2.3, por lo tanto, podemos determinar que entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta si existe una relación positiva.
- d) Se determinó que entre la variable 1 gestión administrativa y la dimensión de empatía existe una relación de 0.888 que es entre positiva considerable y positiva muy fuerte, por lo tanto, podemos determinar que existe una relación positiva entre la gestión administrativa y la empatía.
- e) En el siguiente trabajo de investigación se logró demostrar que, entre la gestión administrativa y la seguridad, existe una relación de 0.868, por lo cual podemos indicar que entre la gestión administrativa y la dimensión de seguridad si existe una relación positiva
- f) Se determinó que entre la gestión administrativa y los elementos tangibles existe una relación de 0.708 que es entre positiva media y positiva considerable, por lo tanto, por demos concluir que entre la gestión administrativa y los elementos tangibles de la clínica centenario peruano japonesa si existe una relación positiva

VI.

RECOMENDACIONES

- a) Se recomienda a los directivos de la clínica centenario peruano japonesa que se ejecute un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de esta manera la calidad de servicio cumplir los requerimientos de los pacientes, según los resultados de Rho sperman estas variables tiene un alto índice de relación positiva por ende mejorar los procesos administrativos mejorar la calidad de servicio.
- b) En cuanto a los resultados de la dimensión de fiabilidad se recomienda a los gerentes de la clínica centenario peruano japonesa que se realicen capacitaciones constantes con el fin de mejorar las habilidades de los trabajadores para que el paciente se sienta con seguridad en la atención brindada y su estancia y experiencia sea agradable.
- c) Se recomienda a las jefaturas de servicio asistencial de la clínica centenario peruano japonesa que se realicen cronogramas de horarios para que el paciente tenga un servicio de atención a toda hora, esto generaría fidelización y confianza al paciente al momento de brindarle el servicio.
- d) Otra recomendación a la clínica centenario peruano japonesa es que se evalúe al personal asistencial con el fin de verificar si conocen los procedimientos establecidos para brindarle al paciente, de esta manera podremos corroborar quienes están óptimos y quienes necesitan capacitación con urgencia.
- e) Se recomienda a la clínica centenario realizar reuniones semanales con el personal de limpieza con el fin de mantener las áreas comunes limpias, por otro lado también sería conveniente que identificar las áreas que necesitan una remodelación, ya que al tener algún equipo o algún consultorio en mal estado podría generar desconfianza los pacientes, por lo tanto si se ejecutan estas recomendaciones el paciente se sentirá cómodo y seguro en los establecimientos de la clínica

VII. PROPUESTA



**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA ORIENTADO A LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA
CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA, PUEBLO LIBRE, LIMA**

AUTOR

Zegarra Luque David André

ASESORA

Msc. Mairena Fox Petronila Liliana

LIMA – PERÚ

2018 - II

INTRODUCCIÓN

La propuesta a desarrollar es un plan estratégico enfocado a la gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, se llevara a cabo mediante estrategias que fortalecerán las relaciones con el paciente con el propósito de lograr fidelizarlo y hacer que el establecimiento sea su centro de salud de confianza, por lo tanto se realizaron estas estrategias las cuales permitirán cumplir con los objetivos enunciados, de igual forma los directivos, el gerente y el administrador general tendrán a su disposición una herramienta, que les permitirá utilizar para mejorar la competitividad de la Clínica Centenario Peruano Japonesa.

El plan estratégico le brindara a los directivos y gerentes los conocimientos para mejorar la efectividad de la clínica, con el fin de lograr llegar a los objetivos planteados.

La propuesta presenta un cuadro en el que se describen las dimensiones con sus respectivas estrategias, objetivos y actividades a realizar, además contiene explicaciones detalladas de cómo se ejecutaran los objetivos planteados.

7.1 Objetivos de la empresa

- a) Proporcionar a los directivos y gerentes de la clínica un plan de estrategias orientado a la gestión administrativa y calidad de servicio con el propósito para fidelizar al paciente.
- b) Mantener a los colaboradores con mejor desenvolvimiento y eficiencia para ofrecer el mejor servicio posible a los pacientes
- c) Brindar recomendaciones a la empresa para mejorar la atención y ofrecer a los pacientes una mejor experiencia en un ambiente tenso.

7.2 Estructura de la propuesta del plan de estrategias orientado a la Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa

Se presenta un cuadro que muestra el desarrollo de las dimensiones las cuales indican cuales son las estrategias con sus respectivos objetivos y a la vez cada uno de ellos con sus actividades, a ello se encuentra compuestas de la siguiente manera.

- 1. La columna de dimensiones refiere el desarrollo del marco teórico de las variables en estudio: Gestión administrativa y calidad de servicio.
- 2. La columna de estrategias – teoría se refiere a todo el proceso de nuestra investigación.
- 3. La columna de los objetivos – actividades se refiere a la ejecución de la acciones y el desarrollo por parte de los colaboradores de la clínica
- 4. La columna de los medios de verificación es la evidencia que se obtiene después de la ejecución de los objetivos con las actividades

Tabla 7.2.1 Elaboración de estructura de propuesta

VARIABLE	DIMENSIÓN	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Gestión administrativa	Planificación	Munch (2014) indica que la planificación es la proyección de los escenarios futuros haciendo mención de hacia dónde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se intentan recolectar para realizar estrategias con el propósito de lograr minimizar los riesgos.	Informar a los pacientes que la atención es individualizada	1.Brindar información mediante folletos y volantes 2.Ser honesto y franco con los pacientes 3.Ejercer talleres de orientación al cliente en situaciones de emergencias	Cuestionarios
			Implementar un aplicativo móvil para la sistematización de la atención mediante citas programadas	1. Reunir al personal asistencial para plantear un plan estratégico con el fin de que se les pueda brindar a los pacientes información sobre los procedimientos médicos. 2.Identificar cuáles son los puntos requeridos por los pacientes 3.Poner en ejecución el plan estratégico para mejorar la información brindada a los pacientes	Cuestionarios
			Socializar el uso del aplicativo	1.Fomentar la descarga de la app para el uso de los pacientes 2.Informar a través de tutoriales el uso de app 3.Dar seguimiento y verificar con los pacientes si están utilizando al app de manera correcta	Cuestionarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Gestión administrativa	Organización	Coutler (2014) señala que la función administrativa tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos trazados a nivel organización, de tal modo la empresa tendría una mejor respuesta de crecimiento	Participarles a los pacientes que los establecimientos de atención están modernizados para sus citas.	1.Realizar anuncios los cuales publiquen las ultimas infraestructuras modernizadas 2.Hacer charlas comunicativas en las cuales se comenten las mejoras de la clínica 3. Brindarle información confiable y certera sobre las infraestructuras de la clínica. 4.Hacer recorridos para que puedan visualizarlo ellos mismo	Cuestionarios
			Realizar un cuadro informativo donde muestre a los pacientes los procedimientos médicos básicos	1. Reunir al personal asistencial para plantear un plan estratégico con el fin de que se les pueda brindar a los pacientes información sobre los procedimientos médicos. 2.Identificar cuáles son los puntos requeridos por los pacientes 3.Poner en ejecución el plan estratégico para brindar la información a los pacientes	Cuestionarios
			Sensibilizar a los pacientes sobre la importancia de los procedimientos médicos	1.Informarle a los pacientes sobre lo delicado de lo que son los procedimientos médicos 2.Enseñarles mediante folletos y publicaciones digitales la importancia de los procedimientos 3.Controlar mediante encuestas los resultados sobre la importancia de la información brindada a los pacientes	Cuestionarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Gestión administrativa	Dirección	Coutler (2014) Determina que la dirección involucra trabajar con los colaboradores y a través de ellos para lograr los objetivos organizacionales con el propósito de generar un trabajo eficiente y productivo	Demostrarle a los pacientes que la atención brindada en la clínica es equitativa	1. Comunicar a los pacientes que los colaboradores de la clínica siempre están atentos que se cumpla el orden establecido para la atención de los usuarios. 2.Mantener el orden de manera de correcta 3.Brindarle información al paciente de cómo está establecido el sistema de control para las atenciones médicas	Cuestionarios
			Mejorar la proactividad del personal asistencial de la clínica	1.Convocar una reunión con el personal asistencial 2.Identificar cuáles son los problemas a mejorar 3.Realiza las ideas en acciones 4.Hacer hincapié que debemos anticipar y evitar problemas	Cuestionarios
			Evaluar a los colaboradores a través de un cliente incognito	1.Elegir a una persona para que realice la evaluación 2.Indicarle al paciente incognito los puntos clave para una excelente atención 3.Realizar todas la preguntas referente a la atención solicitada 4.Mostrar iniciativa de prepotencia para verificar reacción del personal 5.Verificar los resultados de la atención brindada luego de la evaluación	Cuestionarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Gestión administrativa	Control	Según Coutler (2014) menciona que el control es la función administrativa que consiste en comparar y corregir el desempeño laboral.	Comunicar a los pacientes que el servicio brindado es rápido y minucioso	1. Presentar comunicados escritos y digitales los cuales que las atenciones brindadas son rápidas y efectivas 2. Brindar información confiable 3. Realizar charlas las cuales mencionen lo importante que es la efectividad	Cuestionarios
			Implementar un sistema donde los pacientes visualicen las atenciones recibidas en las diferentes especialización de la clínica	1. Coordinar una reunión con los ingenieros especializados en programación de información 2. Realizar una base de datos en la cual los pacientes puedan visualizar las atención en tiempo real de la clínica 3. Ejecutar el programa en público para ver su efecto en los pacientes	Cuestionarios
			Socializar el uso de la información con los pacientes	1. Difundir la información mediante mensajes de textos y redes sociales. 2. Brindar charlas informativas para el conocimiento de los datos mostrados 3. Evaluar a los pacientes mediante consultas y de esta manera verificar si les es útil y consideran importante la información.	Cuestionarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Martin y Díaz (2015) Señala que la fiabilidad es la habilidad de cumplir de manera óptima a la primera con los compromisos adquiridos ya que en esta dimensión se incluye el tratamiento adecuado de los datos de los clientes	Mantener de manera confidencial los registros de errores de la clínica	1.Comunicarse con las personas indicadas sobre los registros de errores 2.Coordinar con las personas encargadas del archivo para mantener los registros solo para el personal interno 3.Verificar la información y buscar soluciones para futuras complicaciones	Cuestionarios
			Ejecutar en plan estratégico para brindarle una mejor experiencia a los pacientes en su primera atención	1.Coordinar una reunión de comité con las personas encargadas para entablar una estrategia de satisfacción al cliente 2.Revisar e identificar los problemas a mejorar 3.Proponer solucionar alternas 4.Realizar capacitaciones 5.Poner en práctica las soluciones	Cuestionarios
			Realizar encuesta a los pacientes sobre su primera atención clínica	1.Conovar a los colaboradores 2.Poner en evaluación a los colaboradores 3.Hacer consultas insistentes sobre algún servicio 4.Poner bajo presión a los colaboradores 5.Evaluar los resultados y verificar si resulto efectivo el plan estratégico	Cuestionarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Calidad de Servicio	Capacidad de respuesta	Martin y Díaz (2015) señala que la capacidad de respuesta es la disponibilidad para brindar a los pacientes una atención rápida y efectiva, logrando de esta manera anticipar y lograr generar fidelización con los clientes	Dar a conocer a los pacientes la importancia del cumplimiento de los horarios establecidos	1.Realizar anuncios a los pacientes brindando información sobre lo importante que es saber sobre lo que es cumplir con los horarios de atención 2.Ser empático y amables al momento de brindar la información 3. Socializar la información a los pacientes	Cuestionarios
			Realizar un cronograma de atención al cliente	1.Reunir a los colaboradores a una reunión para mencionar la implementación de cronogramas de atención, 2.Establecer estrategias en las cuales se planifiquen los horarios 3.Presentar el cuadro de cronograma de atención a los pacientes para su visualización	Cuestionarios
			Evaluar de manera continua si se está ejecutando correctamente el cronograma de atención.	1.Seleccionar a un grupo de personas para evaluar al personal asistencial 2. Evaluar los resultados del plan estratégico, con el propósito de verificar si se ejecuta y se brinda la información correcta	Cuestionarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Calidad de Servicio	Empatía	Martin y Díaz (2015) alude que la empatía hace alusión a tener comprensión y ser cortos con los clientes así indica que la empatía como su habilidad para generar una sensación de compromiso y confianza.	Comunicar a los pacientes que la atención brindada es amable y empática	1.Manifestar mediante blogs, afiches, boletines, mensajes de textos y redes sociales de la atención brindada 2.Ser directos y hablar con coherencia a los pacientes	Cuestionarios
			Identificar los errores cometidos por el personal asistencial	1.Reunir a todos los colaboradores para hacerles mención de las falencias de atención 2.Preparar un bosquejo que ayude a los colaboradores realizar una excelente tarea 3.Poner en énfasis al colaborador que la atención brindada es primordial	Cuestionarios
			Ejecutar un plan de mejora para brindar una excelente atención a los pacientes	1.Coordinar con las jefaturas para realizar capacitaciones al personal asistencial 2.Realizar una capacitación o taller para la mejora de atención de al cliente 3.Ejecutar un feed back para verificar si el personal se encuentra apto	Cuestionarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Calidad de Servicio	Seguridad	Martin y Díaz (2015) señala que la seguridad es la provisión de cuidado y atención individualizada hacia el cliente, por lo tanto es decir que la seguridad es esforzarse en intentar captar las necesidades específicas de cada cliente.	Demostrar a los pacientes que la atención brindada es cordial	1.Utilizar elementos sorpresas 2.Buscar similitudes con los pacientes 3.Escuchar sus quejas 4.Utilizar lenguaje positivo siempre	Cuestionarios
			Realizar capacitaciones constantes para que los colaboradores brinden información adecuada	1.Convocar al personal 2.Realizar una reunión 3.Identificar los problemas 4.Realizar talleres de atención al cliente para poder de 5.estar manera brindarle seguridad al momento de su atención	Cuestionarios
			Evaluar al personal asistencial	1.Creación de prueba semanal de conocimientos 2.Verificación a los resultados de las evaluaciones 3.Realizar seguimiento para verificar si se cumplen con los requerimientos	Cuestionarios

VARIABLE	DIMENSIÓN	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Martin y Diaz (2015) aluden que los elementos físicos como la infraestructura, la apariencia de las instalaciones, los equipos y herramientas, son la imagen de la institución la cual brinda una confianza a los clientes.	Realizar un banner más atractivo visualmente para los pacientes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar encuestas para identificar lo que les atraiga 2. invertir para mejorar el atractivo publicitario 3. Utilizar tecnología 4. Brindar publicidad coherente y que concientice al paciente 	Cuestionarios
			Iniciar un proyecto para mantener ordenada y limpias las instalaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinar con los colaboradores de limpieza una reunión 2. Hacerles saber lo importante que es mantener limpio el establecimiento 3. Realizar horarios de limpiezas seguidos 	Cuestionarios
			Mejorar la apariencia de las instalaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una junta con los directivos 2. Tomar decisión para la de innovación las instalaciones 3. Diseñar la nueva estructura de la institución 4. Ejecutar los cambios que se decidieron en la junta de directivos. 	Cuestionarios

7.3 Actividades para desarrollar el cambio

ACTIVIDAD N° 1

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área : Gestión administrativa

1.3 Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 1

Brindar información mediante folletos y volantes

2.2 Objetivos

1. Incentivar a los pacientes mencionando a que la Centenario Peruano Japonesa es la mejor opción

2. Brindar información confiable

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Contratar a un diseñador grafico
- b) Indicarle cual es el propósito del proyecto
- c) Preparación de diseño de folletos
- d) Creación de diseño de folletos

IV. Medios y Materiales

- a) Laptop
- b) Lápiz Lapiceros
- c) Papel Couche Mate
- d) Diseñador grafico

V. Presupuesto

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

Tabla 5.3.1

ESTRATEGIA 1	
Brindar folletos con diseños innovadores con información confiable	
Objetivo	
Incentivar a los pacientes mencionando a que la Centenario Peruano Japonesa es la mejor opción	
Justificación	
Manifestarle a los pacientes sobre qué calidad de servicio se brinda en la clínica centenario peruano japonesa	
Plan de ejecución	
a)	Contratar a un diseñador grafico
b)	Indicarle cual es el propósito del proyecto
c)	Preparación de diseño de folletos
d)	Creación de diseño de folletos

CORTO PLAZO (1 año)

La estrategia se desarrollara en una semana , cada 4 meses de cada año

Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana dentro del mes de enero				1 semana dentro del mes de mayo				1 semana dentro del mes de setiembre			
Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
X				X				x			
	x				X				X		
		x				x				x	
			X				x				x

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Laptop	1	Unidad	1200	1200
Lápiz y lapiceros	7	Unidad	0.5	3.5
Papel couche mate	3	Metro	50	150
Diseñador Grafico	1	Horas	50	1500
TOTAL				2853.50

Presupuesto anual

Total anual	2853.50
--------------------	----------------

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 2

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área : Gestión administrativa

1.3 Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 2

Redactar información confiable en los folletos que le brindamos a los pacientes

2.2 Objetivos

1. Ser honestos en todo momento con el paciente
2. Que el paciente tenga conocimientos básicos de como auxiliar a una persona en caso de emergencias

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Verificar que la información e imágenes que dejen entender al paciente sobre la atención que brindamos
- b) Coordinar con el personal asistencial para la entrega de folletos
- c) Entregar los folletos

IV. Medios y Materiales

- a) Lápiz
- b) Papel Couche Mate

V. Presupuesto

Tabla 5.3.2

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 2
Redactar información confiable en los folletos que le brindamos a los pacientes confiable
Objetivo
Demostrar a los pacientes que la información brindada es confiable
Justificación
Ejecutar un servicio excelente
Plan de ejecución
a) Verificar que la información e imágenes que dejen entender al paciente sobre la atención que brindamos b) Coordinar con el personal asistencial para la entrega de folletos c) Entregar los folletos

CORTO PLAZO (1 año)

La estrategia se desarrollara en una semana , cada 4 meses de cada año

Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana dentro del mes de enero				1 semana dentro del mes de mayo				1 semana dentro del mes de setiembre			
Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
	x				x				x		
					x						
	x					x				x	
	x					x				x	
		x					x				x

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz y lapiceros	10	Unidad	0.5	3.5
Papel couche mate	100	Unidad	5	500
TOTAL				503.5

Presupuesto anual

Total anual	503.5
--------------------	--------------

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 3

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área : Gestión administrativa

1.3 Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 3

Ejercer taller de orientación al cliente en situaciones de emergencias

2.2 Objetivos

Ofrecer al paciente información útil sobre cómo se debe de atender a una persona o que hacer en caso tenga alguna emergencia

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Coordinar con las jefaturas la realización de talleres
- b) Seleccionar a las personas más capacitadas para brindar los talleres
- c) Brindar los talleres gratuitos para brindarle la información a los pacientes

IV. Medios y Materiales

- a) Proyector
- b) Personal (horas extras)

V. Presupuesto

A continuación, se presentara la tabla

Tabla 5.3.3

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 3
Ejercer taller de orientación al cliente en situaciones de emergencias
Objetivo Demostrar a los pacientes que nos preocupamos por el bienestar de su salud
Justificación Brindar información gratuita de primeros auxilios para conocimientos de los pacientes
Plan de ejecución <ul style="list-style-type: none"> a) Coordinar con las jefaturas la realización de talleres b) Seleccionar a las personas más capacitadas para brindar los talleres c) Brindar los talleres gratuitos para brindarle la información a los pacientes

CORTO PLAZO (1 año)

La estrategia se desarrollara en una semana , cada 4 meses de cada año											
Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana dentro del mes de enero				1 semana dentro del mes de mayo				1 semana dentro del mes de setiembre			
Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
X					X			X			
	X	X				X			X		
		X					X			X	
			X				X				X

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Proyector	1	Unidades	1000	1000
Personal (horas extras)	3	1 Hora	40	120
TOTAL				1120
Presupuesto anual				1120
Total anual				1120

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 4

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área : Gestión administrativa

1.3 Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 4

Reunir al personal asistencial para plantear un plan estratégico con el fin de que se les pueda brindar a los pacientes información sobre los procedimientos médicos

2.2 Objetivos

Mantener a los pacientes informados que se realizan los correctos procedimientos médicos

Fidelizarlos y hacerlos sentir que somos una clínica de labor transparente

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Realizar una reunión con el personal asistencial
- b) Establecer la información que se brindara a los pacientes
- c) Brindar una información clara y entendible

IV. Medios y Materiales

- a) Pantallas de TV
- b) Programadores

V. Presupuesto

Tabla 5.3.4

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 4	
Reunir al personal asistencial para plantear un plan estratégico con el fin de que se les pueda brindar a los pacientes información sobre los procedimientos médicos	
Objetivo	
Mantener informado al paciente	
Justificación	
Para demostrar al paciente que es importante para nosotros que sepan cuáles son nuestros procedimientos básicos de atención	
Plan de ejecución	
a)	Realizar una reunión con el personal asistencial
b)	Establecer la información que se brindara a los pacientes
c)	Brindar una información clara y entendible

MEDIANO PLAZO (3 años)											
Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1er año				2do año				3er año			
X				X				X			
	X				X				X		
		X				X				X	
			X				X				X

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Pantallas de TV	5	Unidades	1000	5000
Programadores	2	5 Horas	100	500
TOTAL				5500

Presupuesto anual	5500
--------------------------	-------------

Total anual	5500
--------------------	-------------

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 5

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área : Gestión administrativa

1.3 Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 5

Identificar cuáles son los puntos requeridos por los pacientes

2.2 Objetivos

Ver que el paciente este satisfecho con la atención brindada

Buscar ser su primera opción para el servicio de salud

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Solicitar información al área de Atención al cliente
- b) Verificar las sugerencias y reclamos de los pacientes
- c) Analizar los resultados
- d) Crear encuestas
- e) Revisión de resultados de las encuestas

IV. Medios y Materiales

- c) Lápiz
- d) Lapicero
- e) Hojas bond

V. Presupuesto

Tabla 5.3.5

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 5	
Ejercer taller de orientación al cliente en situaciones de emergencias	
Objetivo	
Identificar cuáles son los puntos a mejorar	
Justificación	
Evaluar cuales son los puntos en los que la clínica esta fallando	
Plan de ejecución	
a)	Solicitar información al área de Atención al cliente
b)	Verificar las sugerencias y reclamos de los pacientes
c)	Analizar los resultados
d)	Crear encuestas
e)	Revisión de resultados de las encuestas

MEDIANO PLAZO (3 años)											
Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1er año				2do año				3er año			
X				X				X			
		X			x				X		
	X				x					x	
		x				x					X

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	30	Unidades	0.50	15
lapicero	30	Unidades	1	30
Hojas bond	100	Unidades	0.10	10.00
TOTAL				55.00
Presupuesto anual				
S				S/55.00
Total anual				S/55.00

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 6

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área: Gestión administrativa

1.3 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 6

Poner en ejecución el plan estratégico para mejorar la información que los pacientes ya recibían

2.2 Objetivos

Brindar información fiable

Mantener la ética y siempre honestidad en la clínica

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Reunir al personal asistencial
- b) Coordinación con las jefaturas
- c) Capacitar al personal sobre el uso del aplicativo
- d) Verificar mediante una encuesta a los pacientes si el aplicativo funciona de manera correcta

IV. Medios y Materiales

- f) Lápiz
- g) Lapicero
- h) Hojas bond

V. Presupuesto

Tabla 5.3.6

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 6	
Poner en ejecución el plan estratégico para mejorar la información que los pacientes ya recibían	
Objetivo	
Mejorar la efectividad y el servicio de la clínica	
Justificación	
Se realiza para demostrar la calidad de servicio que se ofrece en la clínica	
Plan de ejecución	
a)	Reunir al personal asistencial
b)	Coordinación con las jefaturas
c)	Capacitar al personal sobre el uso del aplicativo
d)	Verificar mediante una encuesta a los pacientes si el aplicativo funciona de manera correcta

MEDIANO PLAZO (3 años)											
Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1er año				2do año				3er año			
X				X				X			
X				x				x			
	X				X				x		
	X					x				x	

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	50	Unidades	0.50	15
Lapicero	50	Unidades	1	50
Hojas bond	300	Unidades	0.10	30
TOTAL				95.00
Presupuesto anual				
S				S/95.00
Total anual				S/95.00

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 7

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área: Gestión administrativa

1.3 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 7

Fomentar la descarga de la app para el uso de los pacientes

2.2 Objetivos

Llegar al paciente de manera optima

Brindarle facilidades de servicio para lograr fidelizarlo

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Reunir al personal asistencial
- b) Indicar al personal asistencial que información van a difundir
- c) Verificar que la información que se brindara al paciente sea correcta
- d) Difundir la información de la nueva app

IV. Medios y Materiales

- a) Papel
- b) Diseñador
- c) Laptop

V. Presupuesto

Tabla 5.3.7

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 7	
Fomentar la descarga de la app para el uso de los pacientes	
Objetivo	
Lograr que el paciente se fidelice con el servicio que se brinda en la clínica	
Justificación	
Se desea brindar facilidad al paciente para sus atención, mejora de servicio	
Plan de ejecución	
a)	Reunir al personal asistencial
b)	Indicar al personal asistencial que información van a difundir
c)	Verificar que la información que se brindara al paciente sea correcta
d)	Difundir la información volantes de la nueva app

LARGO PLAZO (5 años)									
Cronograma de ejecución									
1er año		2do año		3er año		4to año		5to año	
x		X		x		x		x	
x		X		x		x		x	
	x		x		x		x		x
	X		x		x		x		x

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Papel	1	Millar	0.10	100
Diseñador	1	50hrs	50	2500
Laptop	1	Unidades	1500	1500
TOTAL				
Presupuesto anual				
S				S/.4100.00
Total anual				S/4100.00

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 8

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área: Gestión administrativa

1.3 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 8

Informar a través de tutoriales el uso de app

2.2 Objetivos

Brindar la información de la app mediante métodos claros y entendibles

Ser capaces de satisfacer las necesidades de los pacientes con esta nueva implementación

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Coordinación con el área de sistemas para la creación de los tutoriales
- b) Identificar cuáles serán los puntos a mencionar en el tutorial
- c) Evaluar si la información destinada para los pacientes es correcta
- d) Creación del tutorial
- e) Difusión de tutorial mediante alertas a la app

IV. Medios y Materiales

- d) Programador
- e) Diseñador
- f) Laptop

V. Presupuesto

Tabla 5.3.8

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 8	
Objetivo	
Mantener a los pacientes informados de manera más fácil	
Justificación	
Ser la entidad de salud con el mejor servicio brindado al paciente	
Plan de ejecución	
a)	Coordinación con el área de sistemas para la creación de los tutoriales
b)	Identificar cuáles serán los puntos a mencionar en el tutorial
c)	Evaluar si la información destinada para los pacientes es correcta
d)	Creación del tutorial
e)	Difusión de tutorial mediante alertas a la app

LARGO PLAZO (5 años)									
Cronograma de ejecución									
1er año		2do año		3er año		4to año		5to año	
x		X		x		x		x	
x		X		x		x		x	
X			x		x		x		x
x			x		x		x		x

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Programador	1	50hrs	100	5000
Diseñador	1	50hrs	50	2500
Laptop	1	Unidades	1500	1500
TOTAL				
Presupuesto anual				
S				S/.9000.00
Total anual				S/9000.00

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 9

1. Datos informativos

1.4 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.1 Área : Gestión administrativa

1.2 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 8

Dar seguimiento y verificar con los pacientes si están utilizando a la app de manera correcta

2.2 Objetivos

Identificar si la aplicación es útil para el paciente

Fidelizar al paciente mediante un servicio diferenciado

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Formular encuestas sobre el uso de la app
- b) Brindarles a los pacientes las encuestas
- c) Verificar los resultados de las encuestas para analizar y mejorar la app

IV. Medios y Materiales

- a) Lápiz
- b) Lapicero
- c) Hojas

V. Presupuesto

Tabla 5.3.9

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 9	
Objetivo	
Brindar servicio diferenciado	
Justificación	
Mejorar la atención de la clínica mediante nuevas estrategias	
Plan de ejecución	
a)	Formular encuestas sobre el uso de la app
b)	Brindarles a los pacientes las encuestas
c)	Verificar los resultados de las encuestas para analizar y mejorar la app

LARGO PLAZO (5 años)									
Cronograma de ejecución									
1er año		2do año		3er año		4to año		5to año	
x		X		x		x		x	
x			x		x		x		x
	x		x		x		x		x
	x		x		x		x		x

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	30	Unidades	0.50	15
Lapicero	30	Unidades	1.00	30
Hojas bond	1 paquete	Millar	0.10	100
TOTAL				
			Presupuesto anual	
				S/.145.00
Total anual				S/145.00

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 10

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área: Gestión administrativa

1.3 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 10

Realizar anuncios a los pacientes brindando información sobre lo importante que es saber cumplir los horarios de atención

2.2 Objetivos

Brindar a los pacientes orden y menor tiempo de espera

Buscar comodidad a los pacientes mediante una excelente capacidad de respuesta

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Realizar una reunión con el personal
- b) Redactar la información que pretende brindar
- c) Realizar un bosquejo
- d) Verificar si la información a brindar es la correcta

IV. Medios y Materiales

- a) Laptop
- b) Programador

V. Presupuesto

Tabla 5.3.10

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 10
Realizar anuncios a los pacientes brindando información sobre lo importante que es saber cumplir los horarios de atención
Objetivo
Buscar comodidad a los pacientes mediante una excelente capacidad de respuesta
Justificación
Ser originales para brindar la información al paciente
Plan de ejecución
a) a) Realizar una reunión con el personal b) Redactar la información que pretende brindar c) Realizar un bosquejo d) Verificar si la información a brindar es la correcta

CORTO PLAZO (1 año)

La estrategia se desarrollara en una semana , cada 4 meses de cada año

Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana dentro del mes de enero				1 semana dentro del mes de mayo				1 semana dentro del mes de setiembre			
Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
	x			X				x			
	x	x				x				x	
		X					x			X	
			X								x

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Laptop	1	Unidad	1200	1200
Programador	1	50horas	50	2500
TOTAL				<u>3700.00</u>

Total anual				<u>3700.00</u>
--------------------	--	--	--	----------------

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 11

1. Datos informativos

1.4 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.1 Área: Gestión administrativa

1.2 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N°11

Ser empático y amable al momento de brindar la información al paciente

2.2 Objetivos

Brindar tranquilidad y seguridad al paciente en todo momento

Brindar una mejor atención

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Realizar una reunión con los colaboradores de la clínica
- b) Coordinar una capacitación de servicio al cliente
- c) Capacitar a los colaboradores para realizar un excelente servicio

IV. Medios y Materiales

- c) Proyector
- d) Capacitador de atención al cliente

V. Presupuesto

Tabla 5.3.11

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 11
Ejercer taller de orientación al cliente en situaciones de emergencias
Objetivo
Ser empático y amable al momento de brindar la información al paciente
Justificación
Fidelización a los clientes por medio de un servicio de calidad
Plan de ejecución
a) Realizar una reunión con los colaboradores de la clínica b) Coordinar una capacitación de servicio al cliente c) Capacitar a los colaboradores para realizar un excelente servicio

CORTO PLAZO (1 año)

La estrategia se desarrollara en una semana , cada 4 meses de cada año

Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana dentro del mes de enero				1 semana dentro del mes de mayo				1 semana dentro del mes de setiembre			
Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
	X				x				x		
X		x		X		x		X		x	
		x								X	
			x				x				x

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Proyector	1	Unidades	1000	1000
Capacitador de atención al cliente	1	10 Horas	40	400
TOTAL				1400
Presupuesto anual				1400
Total anual				1400

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 12

2. Datos informativos

1.5 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.6 Área: Gestión administrativa

1.7 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N°12

Realizar la difusión la información que se le brindara al paciente

2.2 Objetivos

Mantener informado al paciente sobre los servicios que se brindan en la clínica

Crear una relación de confianza al paciente

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Coordinar con el personal asistencial para transmitir la información
- b) Socializar la información a los pacientes mediante publicaciones digitales
- c) Realizar encuestas los pacientes para verificar si lo mostrado es útil para ellos

IV. Medios y Materiales

- a) Pantallas tv
- b) Lápiz
- c) Lapicero
- d) Hojas

V. Presupuesto

Tabla 5.3.12

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 12
Realizar la difusión la información que se le brindara al paciente
Objetivo
Mantener informado al paciente sobre los servicios que se brindan en la clínica
Justificación
Crear una relación con el paciente el cual se pueda identificar
Plan de ejecución
a) Coordinar con el personal asistencial para transmitir la información b) Socializar la información a los pacientes mediante publicaciones digitales c) Realizar encuestas los pacientes para verificar si lo mostrado es útil para ellos

CORTO PLAZO (1 año)

La estrategia se desarrollara en una semana , cada 4 meses de cada año

Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 semana dentro del mes de enero				1 semana dentro del mes de mayo				1 semana dentro del mes de setiembre			
Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4	Día 1	Día 2	Día 3	Día 4
	X										
					X						
						X			X		
X	X			X				X		X	
		X	X				X				X

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Pantalla	5	Unidades	1000	5000
Lápiz	30	Unidades	0.50	15
Hojas	1	Unidades	0.10	100
Lapicero	30	Unidades	1	30
TOTAL				
Presupuesto anual			5145	
Total anual				5145

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 13

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área: Gestión administrativa

1.3 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N°13

Reunir al personal asistencial a una reunión para coordinar el nuevo cronograma de atención.

2.2 Objetivos

No generar incomodidad a los pacientes con los tiempos de espera

Brindar un servicio una atención diferenciada e individualizada

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Realizar las coordinaciones
- b) Establecer los tiempos de atención de los colaboradores
- c) Ejecutar el cronograma de atención

IV. Medios y Materiales

- a) Proyector
- b) Pantallas de TV

V. Presupuesto

Tabla 5.3.13

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 13	
Reunir al personal asistencial a una reunión para coordinar el nuevo cronograma de atención	
Objetivo	No generar incomodidad a los pacientes con los tiempos de espera
Justificación	Ser eficiente brindando atención rápida
	Fidelización a los clientes por medio de un servicio de calidad
Plan de ejecución	
a)	Realizar las coordinaciones
b)	Establecer los tiempos de atención de los colaboradores
c)	Ejecutar el cronograma de atención

MEDIANO PLAZO (3 años)											
Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1er año				2do año				3er año			
									X		
									X		
						x					
x		X			X		x		x	x	
	X		X				x				X

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Proyector	1	Unidades	1000	1000
Pantallas de TV	6	Unidades	1000	6000
TOTAL				7000
Presupuesto anual 1400				
Total anual				7000

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 14

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área: Gestión administrativa

1.3 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N°14

Establecer estrategias en las cuales se planifiquen los horarios

2.2 Objetivos

Brindar rapidez al momento de la atención

Brindarle seguridad al momento que se le brinda la información al paciente

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Estudiar las nuevas estrategias
- b) Evaluarlas detenidamente
- c) Realizar unas encuestas a los pacientes para verificar si les es útil la información

IV. Medios y Materiales

- a) Lápiz
- b) Hojas bond
- c) Lapicero

V. Presupuesto

Tabla 5.3.14

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

<p align="center">ESTRATEGIA 14</p> <p align="center">Reunir al personal asistencial a una reunión para coordinar el nuevo cronograma de atención</p>	
Objetivo	Brindarle seguridad al momento que se le brinda la información al paciente
Justificación	Mostrar ser efectivo al momento de atender a los pacientes
	Fidelización a los clientes por medio de un servicio de calidad
Plan de ejecución	<ul style="list-style-type: none"> a) Estudiar las nuevas estrategias b) Evaluarlas detenidamente c) Realizar unas encuestas a los pacientes para verificar si les es útil la información

MEDIANO PLAZO (3 años)											
Cronograma de ejecución											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1er año				2do año				3er año			
									X		
x		X			X	x			x	x	
	X		X			x		x			X

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Hojas bond	1000	Unidades	0.10	100
Lapicero	30	Unidades	1	30
Lápiz	30	Unidades	0.50	15
TOTAL				145
Presupuesto anual				145
Total anual				145

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 15

2. Datos informativos

1.4 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.5 Área: Gestión administrativa

1.6 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N°15

Presentar el cuadro de cronogramas de atención a los pacientes para su visualización

2.2 Objetivos

Generar satisfacción al cliente

Demostrar que se brinda un servicio distinto

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Evaluar la eficacia del cronograma mediante encuestas
- b) Verificar y analizar los resultados
- c) Proceder con las mejoras de las sugerencias de los pacientes

IV. Medios y Materiales

- d) Lápiz
- e) Hojas bond
- f) Lapicero

V. Presupuesto

Tabla 5.3.15

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

<p align="center">ESTRATEGIA 15</p> <p align="center">Presentar el cuadro de cronogramas de atención a los pacientes para su visualización</p>	
Objetivo	Generar satisfacción al cliente
Justificación	Buscar la fidelización del paciente mediante un servicio organizado y rápido
Plan de ejecución	<ul style="list-style-type: none"> a) Evaluar la eficacia del cronograma mediante encuestas b) Verificar y analizar los resultados c) Proceder con las mejoras de las sugerencias de los pacientes

[illegible]

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Hojas bond	1000	Unidades	0.10	100
Lapicero	40	Unidades	1	40
Lápiz	40	Unidades	0.50	20
TOTAL				160
Presupuesto anual				160
Total anual				160

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 16

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área: Gestión administrativa

1.3 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 16

Seleccionar de manera aleatoria a un grupo de personas que estén dispuestas a realizar una evaluación a los colaboradores

2.2 Objetivos

Ejercer de manera correcta el manejo de información que se brinda en la clínica centenario con el propósito de que el paciente este bien informado

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Contactar a las personas que ejecutaran la evaluación
- b) Brindar los materiales e indicaciones
- c) Brindar capacitación

IV. Medios y Materiales

- a) Lápiz
- b) Proyector
- c) Capacitador
- d) Hojas

V. Presupues

Tabla 5.3.16

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 16
Objetivo Ejercer de manera correcta el manejo de información que se brinda en la clínica centenario con el propósito de que el paciente este bien informado
Justificación Ser capaces de identificar a los errores de nuestro personal asistencial
Plan de ejecución <ul style="list-style-type: none"> a) Contactar a las personas que ejecutaran la evaluación b) Brindar los materiales e indicaciones c) Brindar capacitación

LARGO PLAZO (5 años)									
Cronograma de ejecución									
1er año		2do año		3er año		4to año		5to año	
x		X		x		X		x	
x			x		x		x		x
X		X		x		x			x
	X		X		x		X		x

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	10	Unidades	0.50	5
Proyector	30	Unidades	1.00	30
Hojas bond	1 paquete	Millar	0.10	100
Capacitador	1	4 horas	30	120
TOTAL				
			Presupuesto anual	S/255.00
Total anual				S/255.00

Fuente: Elaboración Propia

ACTIVIDAD N° 17

1. Datos informativos

1.1 Empresa: Clínica Centenario Peruano Japonesa

1.2 Área: Gestión administrativa

1.3 Ejecutores: Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Programa N° 17

Realizar seguimiento al plan estratégico para verificar si se ejecuta y se brinda la información correcta

2.2 Objetivos

Ejercer de manera correcta el manejo de información que se brinda en la clínica centenario con el propósito de que el paciente este bien informado

III. Proceso de la actividad

A continuación, se muestra una secuencia de actividades con sus respectivas explicaciones que permitirán ejecutar el objetivo de la manera correcta.

- a) Recopilar los resultados de la evaluación
- b) Analizar los resultados
- c) Brindar informe a gerencia para establecer las mejoras

IV. Medios y Materiales

- e) Lápiz
- f) Proyector
- g) Hojas

V. Presupuesto

Tabla 5.3.17

PRESUPUESTO DE ACTIVIDADES

ESTRATEGIA 17	
Realizar seguimiento al plan estratégico para verificar si se ejecuta y se brinda la información correcta	
Objetivo	
Ejercer con ética y profesionalismo el servicio	
Justificación	
Brindarle al paciente información confiable	
Plan de ejecución	
a)	Recopilar los resultados de la evaluación
b)	Analizar los resultados
c)	Brindar informe a gerencia para establecer las mejoras

LARGO PLAZO (5 años)									
Cronograma de ejecución									
1er año		2do año		3er año		4to año		5to año	
x		X		x		X			x
			x		x		x		x
	x		x		x		x		x
	x		X		X		x		x

Presupuesto de la estrategia

Materiales	Cantidad	Unidades	Valor S/.	Total S/.
Lápiz	20	Unidades	0.50	5
Lapicero	20	Unidades	1.00	20
Hojas bond	2 paquete	Millar	0.10	200
TOTAL				
			Presupuesto anual	
			S/225.00	
Total anual				S/225.00

Fuente: Elaboración Propia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aular (2017) La gestión participativa en las organizaciones. Recuperado de: <https://www.emprendices.co/la-gestion-participativa-en-las-organizaciones/>
- Aular (2017) , Análisis de gestión administrativa. Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/analisis-de-gestion-administrativa-agad/>
- Ayala (2018) Sostenibilidad: Leroy Merlin, la empatía como estrategia de RSE. Recuperado de:
<https://www.america-retail.com/sostenibilidad/sostenibilidad-leroy-merlin-la-empatia-como-estrategia-de-rse/>
- Artadi Saletti (2016) manifiesta en el artículo “Capacidad de respuesta de La Fap” . Recuperado de:
<https://elperuano.pe/noticia-capacidad-respuesta-de-fap-39080.aspx>
- Alarcón, Peña y Rivera (2016) Análisis didáctico de la capacidad de respuesta de una cadena de suministros. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/2654/265449670019.pdf>
- Arbaiza (2016) La administración y la organización de las empresas. Recuperado de:
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/03/la-administracion-y-organizacion-en-las-empresas/>
- Ayuso (2014) Gestión de enfermería y la división medica como dirección asistencial. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=f9noCdZE8s8C&pg=PA424&dq=instalaciones+asistenciales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjO6Z7AIY3eAhUNzIMKHRGYAHsQ6AEIJzAA#v=onepage&q=instalaciones%20asistenciales&f=false>
- Álvaro Di Máximo (2018) Modelo de gestión empresarial. Editorial digital Unid
- Blasco y Grimalto (2015) Teoría del conocimiento. Editorial maite simon. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=NBRbxQ-Ko7EC&pg=PA40&dq=conocimiento&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi4_5O3io3eAhXP11MKHUOCBgQ6AEIMjAC#v=onepage&q=conocimiento&f=false
- Barradas (2014) Seguimiento de egresados. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=0Ya_AwAAQBAJ&pg=PT22&dq=barradas+eficiencia+2015&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjf8JXRy83eAhUyxVkkHWOIC28Q6AEIKDAA#v=onepage&q=barradas%20eficiencia%202015&f=false

Basantes Córdova, Silvia Susana (2014) Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato" 2014 – ECUADOR. Recuperado de:

<http://repositorio.uta.edu.ec/handle9/123456789/7318>

Bernal (2018) La investigación en Ciencias Sociales: Técnicas de recolección de datos. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=9VB1DwAAQBAJ&pg=PT34&dq=aspectos+eticos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjOu47WicveAhUFvIMKHZr4CXkQ6AEILzAB#v=onepage&q=aspectos%20eticos&f=false>

Bernal (2013) Metodología de la investigación. PEARSON EDUCACIÓN, Colombia

Conduce tu empresa (2016) blog. Recuperado de:

<https://blog.conducetuempresa.com/2018/07/proceso-de-control-administrativo.html>

Calero (2015) en la tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad provincial de Huaral-2015” presentada para optar el título de licenciatura en administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. . Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/573>

Cueva (2017) Portal web Asís Perú “Soluciones de seguridad en la cadena de valor del cliente. Recuperado de:

<https://www.asis.org.pe/blog/item/62-soluciones-de-seguridad-en-la-cadena-de-valor-del-cliente>

Carlos Canto (2017) “Diferencia entre el Valor de una Marca y el Valor de una Empresa” . Recuperado de:

<http://theoffice.pe/blog/diferencia-valor-una-marca-valor-una-empresa/>

Cuatrecasas y Gonzales (2017) Gestión integral de la calidad. Editorial Profit. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Cuatrecasas+y+Gonzalez+\(2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiPj_6qwc3eAhVMxVkKHakeBKcQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Cuatrecasas%20y%20Gonzalez%20\(2017&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=k449DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Cuatrecasas+y+Gonzalez+(2017&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiPj_6qwc3eAhVMxVkKHakeBKcQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Cuatrecasas%20y%20Gonzalez%20(2017&f=false)

Choque, R. (2015). Planeamiento estratégico. (1era ed.). Lima, Perú: Editorial Macro.

Chiavenato (2014) Introducción general a la teoría de la administración 8va edición México: Ediciones Punta Santa Fe.

Diario español la vanguardia (2018) Facebook lanza una herramienta para calificar la fiabilidad de sus usuarios. Recuperado de:

<https://www.lavanguardia.com/tecnologia/20180821/451403092939/facebook-calificar-usuarios-fiabilidad.html>

Díaz amado (2017) La humanización de la salud. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=ci9uDwAAQBAJ&pg=PT276&dq=cuidado+humanizado+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiV88Okko3eAhXPvVMKHSP4A6UQ6AEIJzAA#v=onepage&q=cuidado%20&f=false>

Escudero (2016) Business Management as Government, Universidad de Los Andes (Santiago de Chile) . Recuperado de:

<https://www.unav.edu/publicaciones/revistas/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/839/702>

Flores (2018) “INEI: Estadísticas oficiales serán referentes de la calidad y confiabilidad”. Recuperado de:

<https://diariocorreio.pe/economia/inei-estadisticas-oficiales-seran-referentes-de-calidad-y-confiabilidad-831168/>

Fasanando (2016)“Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito . Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1376/fasanando_bl.pdf?sequence=1

Graño (2018) España. Impulsar la organización desde la agilidad. Recuperado de:

<http://www.rrhhdigital.com/editorial/133243/Impulsar-la-organizacion-desde-la-agilidad>

Giménez (2015) Seguridad de equipos informáticos. . Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=Fa7KCQAAQBAJ&pg=PT66&dq=disponibilidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjegpz8l43eAhVLrVMKHS-pBZMQ6AEINDAC#v=onepage&q=disponibilidad&f=false>

Greift (2016) Blog, La empatía natural de los peruanos va en contra de su desarrollo empresarial. Recuperado de:

<https://blogs.upc.edu.pe/sinergia-e-innovacion/conceptos/la-empatia-natural-de-los-peruanos-va-en-contra-de-su-desarrollo>

Gastalver (2017) Gestión de costes y calidad de servicio de transporte por carretera 6ta edición. Editorial Elearning

Gibu (2018) “Elecciones, servicio Público y corrupción” . Recuperado de:

<https://elcomercio.pe/economia/opinion/elecciones-servicios-publicos-corrupcion-caroline-gibu-noticia-522549>

Hernández Sampieri (2014) Metodología de la investigación, 6ta edición. Recuperado de:

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Jean (2017) en su tesis titulada “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa Marinsa S.R.L” LIMA-2017. Recuperado de: <http://repositorio.ulima.edu.pe/handle/ulima/5953>

Pérez (2015) Curso de economía de la empresa Introducción. Editorial Universitaria Ramón Areces. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=smI3DwAAQBAJ&pg=PA6&lpg=PA6&dq=perez+los+materiales+son+los+elementos+que+se+encuentran+a+disposici%C3%B3n+de+las+personas+para+que+desarrollen+su+trabajo&source=bl&ots=cwnBd9pmGC&sig=umKKtLUt3wokZfHCK824mGOGS9Q&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwihl-jqzM3eAhVSrlkKHewyBf8Q6AEwAXoECAAQAAQ#v=onepage&q=perez%20los%20materiales%20son%20los%20elementos%20que%20se%20encuentran%20a%20disposici%C3%B3n%20de%20las%20personas%20para%20que%20desarrollen%20su%20trabajo&f=false>

Sánchez (2015) Administración 2da edición. Grupo editorial Patria Mexico. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=DM5UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sanchez+2015+administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiI1Nn5yM3eAhVOwFkKHZhiCZkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=sanchez%202015%20administracion&f=false>

Rosangela Flores (2014) Administración de recursos humanos. Editorial Digital Unid . Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=XMY6DQAAQBAJ&pg=PT3&lpg=PT3&dq=Bogdanski+y+Portillo+\(2014\)+administracion&source=bl&ots=cPavY-Lamr&sig=TPUwZ4TPHliktnVGT6wpWFtLmVY&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewivhYrex83eAhUJuVkJHaYIBHcQ6AEwAHoECAkQAQ#v=onepage&q=Bogdanski%20y%20Portillo%20\(2014\)%20administracion&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=XMY6DQAAQBAJ&pg=PT3&lpg=PT3&dq=Bogdanski+y+Portillo+(2014)+administracion&source=bl&ots=cPavY-Lamr&sig=TPUwZ4TPHliktnVGT6wpWFtLmVY&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewivhYrex83eAhUJuVkJHaYIBHcQ6AEwAHoECAkQAQ#v=onepage&q=Bogdanski%20y%20Portillo%20(2014)%20administracion&f=false)

Rodríguez (2017) Empresas y Administración. Editorial Editex. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=bO0kDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rodriguez+2017+administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKmYHFyc3eAhWNpFkKHb4xD3kQ6AEIKDAA#v=onepage&q=rodriguez%202017%20administracion&f=false>

Martín y Díaz (2015) Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=Kc9QDAAAQBAJ&pg=PA203&lpg=PA203&dq=Disponibilidad+para+atender+a+los+clientes+con+rapidez.En+medida+que+la+empresa+se+anticipa+a+las+necesidades,+se+genera+lealtad+de+los+clientes&source=bl&ots=SkVH0T9mce&sig=8Yf6PbGE2JPLdYs1bsZjoi6c6uU&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiRj6mb0s3eAhWyrFkKHY5IAIdIQ6AEwAHoECAkQAQ#v=onepage&q&f=true>

- Moreira, Peña, Cedeño y Chang (2016) Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad ´ de los servicios a los usuarios de una institución educativa-Ecuador. Recuperado de:
<file:///C:/Users/Andre/Downloads/Dialnet-GestionAdministrativaYSuIncidenciaEnLaRentabilidad-6118761.pdf>
- Martínez (2014) Colombia. Control de Gestión Administrativa. Recuperado de:https://prezi.com/uyy2_18b3l5y/control-de-gestion-administrativa/
- Navarro Lennin (2014) Epistemología y metodología. Editorial Patria. México 2014
- Nicuesa (2013) Recursos tangibles y intangibles de la empresa. . Recuperado de:
<https://empresariados.com/recursos-tangibles-e-intangibles-en-la-empres/>
- Salazar y Cabrera (2016) Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al Cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Ocampo (2016) Comunicación empresarial. México. Editorial Ecoe Ediciones. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=advDDQAAQBAJ&pg=PT94&dq=promesa+empresarial&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwielbSYnI3eAhWI3VMKHQKB CAgQ6AEIJzAA#v=onepage&q=promesa%20empresarial&f=false>
- Ortiz, Moyano, Herrera (2016) Clases de planificación entre la operación y la estrategia. . Recuperado de:
<http://www.revistaseguridadadminera.com/gestion-seguridad/clases-de-planificacion-minera/>
- Revilla (2017) “El caos de la salud” Artículo informativo”, Recuperado de:
<https://exitosanoticias.pe/caos-la-salud-hospitales-emergencia/>
- Steven C.Hayes (2015) Terapia de aceptación y compromiso editorial Desclee de brouwet . Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=IMjyDQAAQBAJ&pg=PT380&dq=compromiso&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzqqePiY3eAhXJxVkKHeChA_8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=compromiso&f=false
- Verónica de Andrés (2016) Confianza total. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=zcOuCwAAQBAJ&pg=PT56&dq=confianza&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjlx9O8jI3eAhVR2IMKHV m9BSgQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>
- Vives (2018) Diario español la vanguardia Google lanza unas llaves de seguridad para evitar el phishing. Recuperado de:
<https://www.lavanguardia.com/tecnologia/20180831/451544020439/google-lanza-llaves-seguridad-contra-phishing.html>

La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio del Usuario en el “Centro de Mejor Atención al Ciudadano” de la Región Callao 2014. . Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4372/Flores_TRM-Salirrosas_PMR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez(2017) Curso de economía de la empresa. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=smI3DwAAQBAJ&pg=PA6&dq=elementos+materiales&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjG9Nznn43eAhVO0VMKHUuJC6IQ6AEINzAD#v=onepage&q=elementos%20materiales&f=false>

Kindzersky (2018) en su artículo “Mejora continua y su importancia en la atención al cliente”. Recuperado de:

<https://www.elsol.com.ar/mejora-continua-y-su-importancia-en-la-atencion-al-cliente>

Web portal el comercio (2018) Recuperado de:

<https://elcomercio.pe/lima/maison-sante-explicacion-clinica-muerte-bebe-9-meses-noticia-534317>

Valle (2018) peru21 Recuperado de:

<https://peru21.pe/lima/hospital-ventanilla-mala-administracion-pone-coma-servicio-medico-187757>

Martin y Peña (2016) Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios, España, Madrid. Esic editorial

Robin Coutler (2014) Administración. México. Editorial PEARSON

Munch (2014). Administración Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos 2da edición México. Ediorial PEARSON

Luna (2015) Proceso administrativo. 1ra edición Grupo editorial Patria. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&pg=PA36&dq=proceso+administrativo&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiTtayk0LndAhWMk1kKHVMkCBUQ6AEILDAB#v=snippet&q=control&f=false>

Evans, J. & Lindsay W. (2008). *Administración y control de la calidad*. (7ma ed.). México D.F, México: Cengage Learning.

Gutierrez, H. (2014). Calidad y Productividad. (4ta ed.). México: Mc Graw – Hill.

Hoffman, D, Bateson, J. (2012). Fundamentos de Marketing de servicios. Thomson. México: Pearson Educación, S.A.

Loza León, Milushka Jael (2016) La gestión administrativa y la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Mera. . Recuperado de:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3622>

Quimi (2014) Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio público de correos de ecuador C.D.E. E.P, del cantón salinas, Provincia de Santa Elena. Recuperado de:

<http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3254/1/UPSE-TAP-2015-0061.pdf>

Reyes y Victoria (2013) “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Manà periodo Recuperado de:<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3449>

Larrañaga Rondon (2016) Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas. Recuperado de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6422/Larra%C3%B1aga_RKO.pdf?sequence=1

Ocampo (2016) Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en la red asistencial salud – Tumbes. Recuperado de:
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales Bravo, Carmen Fany , (2015) Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de Churubamba. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Recuperado de:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_53e2d957a3f5bda5f3610035cd3bbf60

Sáez López (2017) Investigación educativa Fundamentos Teóricos, procesos y elementos prácticos. . Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q=recolecci%C3%B3n&f=false>

López y de la torre (2014) Mejora de la calidad asistencial mediante la telemedicina y la tele asistencia editorial Díaz de santos, Madrid. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=f31XDwAAQBAJ&pg=PA1&dq=Gastalver+calidad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjkgIvhwM3eAhWOzlkKHdj3BawQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false>

Vargas y Aldana (2014) Calidad y servicio 3ra edición. Recuperado de:

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Zacarías (2014) Teoría general de la administración 2da edición. Grupo editorial Patria. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=LtLhBAAQBAJ&pg=PA71&dq=Teor%C3%ADa+de+la+administraci%C3%B3n+seg%C3%BAn+Frederick+W.+Taylor&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjW2tb094feAhVj0FkKHSwXDkoQ6AEIMjAC#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20seg%C3%BAn%20Frederick%20W.%20Taylor&f=false>

ANEXO A

“GESTION AMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA CLINICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA PUEBLO LIBRE, 2018”

1. Problema

1.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre, 2018?

1.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018?
- b) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018?
- c) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la Empatía del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018?
- d) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la seguridad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018?
- e) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018?
- f) ¿Cómo esta estructurado un plan de estrategia orientado a la gestión administrativa y la calidad de servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo libre 2018?

2. Hipótesis.

2.1. Hipótesis general.

Existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo libre 2018

2.2. Hipótesis específicas.

H₁: Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018

- H₂:** Existe relación entre la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018
- H₃:** Existe relación entre la gestión administrativa y la Empatía del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018
- H₄:** Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018
- H₅:** Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018
- H₆:** Existe una estructura identificada para un plan de estrategias orientada a la gestión administrativa y la calidad de servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo libre, 2018?

**“GESTION AMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA CLINICA
CENTENARIO PERUANO JAPONESA PUEBLO LIBRE, 2018”**

OBJETIVO Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre ,2018

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUER DO	DESACUER DO	INDIFEREN TE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

Gracias por su colaboración

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
1	El establecimiento ofrece Atención diferenciada en el servicio de salud					
2	La clínica tiene informatizado los procesos de Atención al paciente					
3	La clínica es frecuentada porque abarca las diversas especialidades requeridas por los pacientes					
4	El personal médico se toma el tiempo necesario para atender al paciente					
5	La infraestructura hospitalaria esta visualmente señalizada para la orientación de los pacientes					
6	Los procedimientos de Atención esta expuestos para conocimientos de los usuarios					
7	Se distribuyen las actividades para la correcta Atención a los pacientes					
8	Cuando el cliente tiene un problema, la clínica muestran sincero interés en solucionarlo. Las unidades de Atención al paciente cuentan con el personal necesario para la ejecución de las consultas					
9	El personal de Atención es entusiasta en el proceso de la relación paciente-personal asistencial					
10	El personal asistencial permanentemente está verificando que el proceso de Atención se realice de forma ordenada y justa					
11	La comunicación realizada entre paciente y personal asistencial es con lenguaje sencillo y fácil comprensión					
12	Los pacientes tienen tiempo de dedicación del personal asistencial para ser escuchados en el momento de su Atención					
13	Al finalizar el proceso de consulta la clínica proporciona una encuesta para conocer la satisfacción del servicio					
14	La clínica muestra evidencia a través de reportes estadísticos la cantidad de atenciones realizadas de cada área					
15	La clínica cuenta con el personal especializado en Atención para dar el servicio medico					
16	El establecimiento es muy frecuentado debido a que el personal asistencial realiza el proceso de Atención minuciosa y rápida					
17	Cuando la clínica promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
18	Cuando el cliente tiene un problema, la clínica muestran sincero interés en solucionarlo.					
19	La clínica realiza bien el servicio a la primera vez					
20	El establecimiento insiste en mantener registros exentos de errores.					
21	La clínica concluye el servicio en el tiempo prometido.					

22	Los colaboradores comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio.					
23	El personal asistencial ofrecen el servicio rápido a los clientes.					
24	En la clínica los colaboradores siempre están dispuestos a la Atención					
25	Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes					
26	Se brinda a los pacientes atención individualizada.					
27	La clínica tiene horarios de trabajo convenientes para los pacientes					
28	Los colaboradores comprenden las necesidades específicas de los pacientes					
29	El establecimiento cuenta con colaboradores que ofrecen atención personalizada a los clientes.					
30	La clínica se preocupa por los intereses de los pacientes					
31	El comportamiento de los colaboradores de la clínica transmiten confianza a los clientes					
32	Los pacientes se sienten seguros en las transacciones realizadas con la organización					
33	Los colaboradores son siempre amables con los pacientes					
34	Los colaboradores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los pacientes					
35	La clínica tiene equipos de apariencia moderna					
36	Las instalaciones físicas de la clínica son visualmente atractivas					
37	Los colaboradores de la clínica tienen apariencia limpia					
38	En la clínica los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos					

Título de la investigación: "Gestión administrativa y la calidad de la Clínica Centenario Perito Japonés, Pueblo Libre, 2018"								
Apellidos y nombres del investigador: David Andrés Zapata Luján								
Apellidos y nombres del experto: Dr. ACIAGA CORREA DAVID FERNANDO								
VARIBLE	DIMENSION	INDICADOR	N	ITEMS	Escala	Si cumple	No cumple	Observaciones/ Sustancial
Gestión administrativa	Planificación	Objetivos estratégicos	1	El establecimiento ofrece atención diferenciada en el servicio de salud				
			2	La clínica tiene informatizado los procesos de atención al paciente				
	Organización	Departamentalización	3	La clínica es frecuentada porque abarca las diversas especialidades requeridas por los pacientes				
			4	El personal médico se toma el tiempo necesario para atender al paciente				
			5	La infraestructura hospitalaria está visualmente señalizada para la orientación de los pacientes				
			6	Los procedimientos de atención están expuestos para conocimientos de los usuarios				
		División de trabajo	7	Se distribuyen las actividades para la correcta atención a los pacientes				
			8	Las unidades de atención al paciente cuentan con el personal necesario para la ejecución de las consultas				
	Dirección	Liderazgo	9	El personal de atención es enrutado en el proceso de la relación paciente-personal asistencial				
			10	El personal asistencial permanentemente está verificando que el proceso de atención se realice de forma ordenada y justa				
Calidad de servicio	Control	Evaluación de desempeño	11	La comunicación realizada entre paciente y personal asistencial es con lenguaje sencillo y fácil comprensión				
			12	Los pacientes tienen tiempo de dedicación del personal asistencial para ser escuchados en el momento de su atención				
			13	Al finalizar el proceso de consulta la clínica proporciona una encuesta para conocer la satisfacción del servicio				
			14	La clínica muestra evidencia a través de reportes estadísticos la cantidad de atenciones realizadas de cada área				
	Fiabilidad	Productividad	15	La clínica cuenta con el personal especializado en atención para dar el servicio médico				
			16	El establecimiento es muy frecuentado debido a que el personal asistencial realiza el proceso de atención minuciosa y rápida				
			17	Cuando la clínica permite hacer algo en cierto tiempo, lo hace				
			18	Cuando el cliente tiene un problema, la clínica muestra sincero interés en solucionarlo				
	Capacidad de respuesta	Eficiencia	19	La clínica realiza bien el servicio de primera vez				
			20	El establecimiento insiste en mantener registros exactos de errores				
Elementos tangibles	Empatía	Compromiso	21	La clínica concluye el servicio en el tiempo prometido				
			22	Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio				
			23	El personal asistencial ofrece el servicio rápido a los clientes				
			24	En la clínica los colaboradores siempre están dispuestos a la atención				
	Seguridad	Disponibilidad	25	Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes				
			26	Se brinda a los pacientes atención individualizada				
			27	La clínica tiene horarios de trabajo convenientes para los pacientes				
			28	Los colaboradores comprenden las necesidades específicas de los pacientes				
	Elementos tangibles	Apariencia	29	El establecimiento cuenta con colaboradores que ofrecen atención personalizada a los clientes				
			30	La clínica se preocupa por los intereses de los pacientes				
31			El comportamiento de los colaboradores de la clínica transmite confianza a los clientes					
32			Los pacientes se sienten seguros en las transacciones realizadas con la organización					
Elementos tangibles	Materiales	33	Los colaboradores son siempre amables con los pacientes					
		34	Los colaboradores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los pacientes					
		35	La clínica tiene equipos de apariencia moderna					
		36	Las instalaciones físicas de la clínica son visualmente atractivas					
Firma de experto:			37	Los colaboradores de la clínica tienen apariencia limpia				
Fecha: 23/10/2018			38	En la clínica los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos				

Título de la investigación: "Gestión administrativa y la calidad de la Clínica Centenario Peruano Japonés, Pueblo Libre, 2018".					
Apellidos y nombres del investigador: David André Zozuma Lopez					
Apellidos y nombres del experto:					
VARIBLE	DIMENSION	INDICADOR	N	ITEMS	Observaciones/ Suscríbese
Gestión administrativa	Planificación	Objetivos	1	El establecimiento ofrece atención diferenciada en el servicio de salud	
			2	La clínica tiene informatizado los procesos de atención al paciente	
		estrategias	3	La clínica es frecuentada porque atrae las diversas especialidades requeridas por los pacientes	
			4	El personal médico se toma el tiempo necesario para atender al paciente	
	Organización	Departamentalización	5	La infraestructura hospitalaria está visualmente señalizada para la orientación de los pacientes	
			6	Los procedimientos de atención están expuestos para conocimiento de los usuarios	
		División de trabajo	7	Se distribuyen las actividades para la correcta atención a los pacientes	
			8	Las unidades de atención al paciente cuentan con el personal necesario para la ejecución de las consultas	
	Dirección	Liderazgo	9	El personal de atención es entusiasta en el proceso de la relación paciente-personal asistencial	
			10	El personal asistencial permanentemente está verificando que el proceso de atención se realice de forma ordenada y justa	
Calidad de servicio	Fiabilidad	Comunicación		La comunicación realizada entre paciente y personal asistencial es con lenguaje sencillo y fácil comprensión	
			12	Los pacientes tienen tiempo de dedicación del personal asistencial para ser escuchados en el momento de su atención	
		Evaluación de desempeño	13	Al finalizar el proceso de consulta la clínica proporciona una encuesta para conocer la satisfacción del servicio	
			14	La clínica muestra evidencia a través de reportes estadísticos la cantidad de atenciones realizadas de cada área	
		productividad	15	La clínica cuenta con el personal especializado en atención para dar el servicio médico	
			16	El establecimiento es muy frecuentado debido a que el personal asistencial realiza el proceso de atención minuciosa y rápida	
	Capacidad de respuesta	Promesa	17	Cuando la clínica permite hacer algo en corto tiempo, lo hace	
			18	Cuando el cliente tiene un problema, la clínica muestra sincero interés en solucionarlo.	
		Eficiencia	19	La clínica realiza bien el servicio a la primera vez	
			20	El establecimiento insiste en mantener registros exactos de errores.	
	Ergonomía	Rapidez	21	La clínica concluye el servicio en el tiempo prometido.	
			22	Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.	
		Disponibilidad	23	El personal asistencial ofrece el servicio rigiendo a los clientes.	
			24	En la clínica los colaboradores siempre están dispuestos a la atención	
Seguridad	Seguridad	Conocimiento	25	Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los pacientes	
			26	Se brinda a los pacientes atención individualizada.	
		Confianza	27	La clínica tiene horarios de trabajo convenientes para los pacientes	
			28	Los colaboradores comprenden las necesidades específicas de los pacientes	
	Elementos tangibles	Apariencia	29	El establecimiento cuenta con colaboradores que ofrecen atención personalizada a los clientes.	
			30	La clínica se preocupa por los intereses de los pacientes	
	Materiales	Cuidado	31	El comportamiento de los colaboradores de la clínica transmite confianza a los clientes	
			32	Los pacientes se sienten seguros en las transacciones realizadas con la organización	
		Equipos	33	Los colaboradores son siempre amables con los pacientes	
			34	Los colaboradores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los pacientes	
En la clínica los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos					
Firma de experto:					
Fecha: / /					

Título de la investigación: "Gestión administrativa y la calidad de la Clínica Centroamero Perano Ingreco, Pueblo Libre, 2018"

Apellidos y nombres del investigador: David André Zepeda López

Apellidos y nombres del asesor: Dr. Rómulo Castillo Pardo

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N	Preguntas		Escala	Si cumple	No cumple	Observación	
				ITEMS						
Gestión administrativa	Planificación	Objetivos	1	El establecimiento ofrece atención diferenciada en el servicio de salud						
		Estrategias	2	La clínica tiene informado los procesos de atención al paciente						
	Organización	Departamentalización	3	La clínica es frecuentada porque ofrece las diversas especialidades requeridas por los pacientes						
		División de trabajo	4	El personal médico se turna el tiempo necesario para atender al paciente						
	Dirección	Liderazgo	5	La infraestructura hospitalaria está visualmente señalizada para la orientación de los pacientes						
		Comunicación	6	Los procedimientos de atención son expuestos para conocimiento de los usuarios						
	Control	Evaluación de desempeño	7	Se describen las actividades para la correcta atención a los pacientes						
		Productividad	8	Las unidades de atención al paciente cuentan con el personal necesario para la atención de las consultas						
	Eficacia	Promesa	9	El personal de atención es amable en el proceso de la relación paciente-personal asistencial						
		Eficiencia	10	El personal asistencial permanentemente está verificando que el proceso de atención se realice de forma ordenada y justa						
Calidad de servicio	Eficacia	Rapidez	11	La comunicación realizada entre paciente y personal asistencial es con lenguaje sencillo y fácil comprensión						
		Disponibilidad	12	Los pacientes tienen tiempo de dedicación del personal asistencial para ser escuchados en el momento de su atención						
	Eficacia	Procesos	13	Al finalizar el proceso de consulta la clínica proporciona una muestra para conocer la satisfacción del servicio						
		Eficiencia	14	La clínica cuenta con el personal especializado en atención para dar el servicio médico						
	Eficacia	Productividad	15	El establecimiento es muy frecuentado debido a que el personal asistencial realiza el proceso de atención innovadora y rápida						
		Promesa	16	Cuando la clínica promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace						
	Eficacia	Eficiencia	17	Cuando el cliente tiene un problema, la clínica muestra su apoyo médico en solucionarlo						
		Productividad	18	La clínica realiza bien el servicio en primera vez						
	Eficacia	Promesa	19	El establecimiento cumple en mantener registros exactos de errores						
		Eficiencia	20	La clínica cumple el servicio en el tiempo prometido						
Elementos tangibles	Eficacia	Rapidez	21	Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio						
		Disponibilidad	22	El personal asistencial ofrece el servicio rápido a los clientes						
	Eficacia	Procesos	23	En la clínica los colaboradores siempre están dispuestos a la atención						
		Eficiencia	24	Los colaboradores nunca están demorados para responder a las preguntas de los pacientes						
	Eficacia	Productividad	25	Los colaboradores cumplen las necesidades específicas de los pacientes						
		Promesa	26	La clínica tiene horarios de trabajo convenientes para los pacientes						
	Eficacia	Eficiencia	27	Los colaboradores cumplen las necesidades específicas de los pacientes						
		Productividad	28	El establecimiento cuenta con colaboradores que ofrecen atención personalizada a los clientes						
	Eficacia	Promesa	29	La clínica se preocupa por los intereses de los pacientes						
		Eficiencia	30	El establecimiento ofrece el servicio innovador y rápido						
Elementos tangibles	Eficacia	Rapidez	31	Los colaboradores son siempre amables con los pacientes						
		Disponibilidad	32	Los colaboradores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los pacientes						
	Eficacia	Procesos	33	La clínica tiene equipos de atención moderna						
		Eficiencia	34	Las instalaciones físicas de la clínica son visualmente atractivas						
	Eficacia	Productividad	35	Los colaboradores de la clínica tienen atención limpia						
		Promesa	36	En la clínica los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estadía de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos						
	Eficacia	Eficiencia	37	Las instalaciones físicas de la clínica son visualmente atractivas						
		Productividad	38	En la clínica los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estadía de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos						
	Fecha: 23/10/18									

Firma de experto:

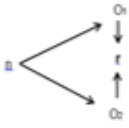
23/10/18

Título de la investigación: "Estrategia administrativa y la calidad de la Clínica Concursato Penumero Japonesa, Pueblo Libre, 2018".				
Apellidos y nombres del investigador: David André Zagarra Laguarda				
Apellidos y nombres del experto: MARGA FEX ETEROYA UJANA				
Pregunta				
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	N	ITEMS
Gestión administrativa	Planificación	Objetivos	1	El establecimiento ofrece atención diferenciada en el servicio de salud
		Estrategias	2	La clínica tiene informado los procesos de atención al paciente
			3	La clínica es frecuentada según abarca las diversas especialidades requeridas por los pacientes
			4	El personal médico se toma el tiempo necesario para atender al paciente
	Organización	Departamentalización	5	La infraestructura hospitalaria está visualmente ordenada para la orientación de los pacientes
		Divisiones de trabajo	6	Los procedimientos de atención están establecidos para el cumplimiento de los usuarios
	Dirección	Liderazgo	7	Se distribuyen las actividades para la correcta atención a los pacientes
			8	Las unidades de atención al paciente cuentan con el personal necesario para la atención de los clientes
		Comunicación	9	El personal de atención es entusiasta en el proceso de la relación paciente-personal asistencial
			10	El personal asistencial permanentemente está verificando que el proceso de atención se realice de forma ordenada y justa
Control	Evaluación de desempeño	Comunicación	11	La comunicación realizada entre paciente y personal asistencial es con lenguaje sencillo y fácil comprensión
		Productividad	12	Los pacientes tienen tiempo de dedicación del personal asistencial para ser escuchados en el momento de su atención
			13	Al finalizar el proceso de consulta la clínica proporciona una encuesta para conocer la satisfacción del servicio
			14	La clínica muestra evidencia a través de reportes estadísticos la cantidad de atenciones realizadas de cada área
	Fiabilidad	Promesa	15	La clínica cuenta con el personal especializado en atención para dar el servicio médico
		Eficiencia	16	El establecimiento es muy frecuentado debido a que el personal asistencial realiza el proceso de atención minuciosa y rápida
	Capacidad de respuesta	Disponibilidad	17	Cuando la clínica presenta hacer algo en cierto tiempo, lo hace
			18	Cuando el cliente tiene un problema, la clínica muestra sincero interés en solucionarlo
		Empatía	19	La clínica realiza bien el servicio al primer vez
			20	El establecimiento insiste en mantener registros exactos de errores
Seguridad	Capacidad de respuesta	Rapidez	21	La clínica concluye el servicio en el tiempo prometido
		Disponibilidad	22	Los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio
			23	El personal asistencial ofrece el servicio rápido a los clientes
			24	En la clínica los colaboradores siempre están dispuestos a la atención
	Empatía	25	Los colaboradores nunca están dormidos ocupados para responder a las preguntas de los pacientes	
		26	Se brinda a los pacientes atención individualizada	
	Seguridad	27	La clínica tiene horarios de trabajo convenientes para los pacientes	
		28	Los colaboradores comprenden las necesidades específicas de los pacientes	
		29	El establecimiento cuenta con colaboradores que ofrecen atención personalizada a los clientes	
		30	La clínica se preocupa por los intereses de los pacientes	
Elementos tangibles	Seguridad	31	El comportamiento de los colaboradores de la clínica transmite confianza a los clientes	
		32	Los pacientes se sienten seguros en las transacciones realizadas con la organización	
		33	Los colaboradores son siempre amables con los pacientes	
		34	Los colaboradores tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los pacientes	
	Elementos tangibles	35	La clínica tiene equipos de agenciación moderna	
		36	Las instalaciones físicas de la clínica son visualmente atractivas	
	Elementos tangibles	37	Los colaboradores de la clínica tienen apariencia limpia	
		38	En la clínica los elementos materiales relacionados con el servicio (fórmulas, estados de cuenta, etcétera) son visualmente atractivos	

Fecha: 09/11/18

Firma de experto: MARGA FEX ETEROYA UJANA

ANEXOS B

MARKETING EMOCIONAL Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN ESPEJO SALÓN & SPA, SAN MARTIN DE PORRES, 2018											
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION, MUESTRA Y MUESTREO					
GENERAL:	GENERAL:	GENERAL:		PLANIFICACION	Hipotético deductivo con enfoque cuantitativo	Cuestionario					
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre, 2018?	Determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre, 2018	HG: Existe relación entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio en la clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo libre 2018	VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA	ORGANIZACION	NIVEL	1. Población=400 clientes de la empresa 2. Muestra= 196 clientes de la empresa 3. Muestreo= probabilístico					
ESPECIFICOS: a) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018? b) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018? c) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la Empatía del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018? d) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la seguridad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018? e) ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018? f) ¿Cómo está estructurado un plan de estrategia orientado a la gestión administrativa y a la calidad de servicio de la clínica centenario peruano japonesa, pueblo libre 2018?	ESPECIFICOS a) Determinar la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 b) Determinar la relación entre gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 c) Determinar la relación gestión administrativa y la Empatía del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 d) Determinar la relación la gestión administrativa y la seguridad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 e) Determinar la relación gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 f) Proponer un plan de estrategias orientadas a la Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa, Pueblo Libre 2018	ESPECIFICOS: H1: Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 H2: Existe relación entre la gestión administrativa y la Capacidad de respuesta del servicio de la centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 H3: Existe relación entre la gestión administrativa y la Empatía del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 H4: Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 H5: Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del servicio de la clínica centenario peruano japonesa, Pueblo Libre, 2018 H6: Existe una estructura identificada para un plan de estrategias orientada a la gestión administrativa y la calidad de servicio de la clínica centenario peruano japonesa, pueblo libre 2018			Descriptivo correlacional y técnica						
					TIPO						
					Aplicada y técnica						
					DIRECCION	Cuantitativo					
					DISEÑO						
					CONTROL	No experimental de cortes transversales.					
					VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO			FIABILIDAD		TÉCNICAS	
								CAPACIDAD DE RESPUESTA			
								EMPATIA			Encuesta con escala tipo Likert
								SEGURIDAD			
								ELEMENTOS TANGIBLES			

Fuente: Elaboración propia

Activar

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA, PUEBLO LIBRE, 2018" del estudiante **DAVID ANDRÉ ZEGARRA LUQUE** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **12%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 29 de noviembre de 2018



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

feedback studio

DAVID_ANDR_ZEGARRA_LUQUE.docx



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA
CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA PUEBLO LIBRE, 2018"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

DAVID ANDRÉ ZEGARRA LUQUE

ASESORA

MS. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA- PERÚ

2018



Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

12

Resumen de coincidencias

12 %

Coincidencias

1	repositorio.unhval.edu...	2 %
2	Entregado a Universidad...	1 %
3	repositorio.utc.edu.ec	1 %
4	repositorio.upae.edu.ec	1 %
5	Maximo Fernando Tub...	1 %
6	artibonite.org	<1 %
7	es.scribd.com	<1 %

Página: 1 de 172 Número de palabras: 30078 Text-only Report High Resolution Apagado

Elaboró

Dirección de Investigación

Revisó

Responsable de SGC

Aprobó

Vicerrectorado de
Investigación

Yo, **DAVID ANDRÉ ZEGARRA LUQUE**, identificado con DNI N° **70653263**, egresado de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA, PUEBLO LIBRE, 2018"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:




DAVID ANDRÉ ZEGARRA LUQUE

DNI: **70653263**

FECHA: 29 de noviembre de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA
CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA PUEBLO LIBRE,
2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

DAVID ANDRÉ ZEGARRA LUQUE

ASESORA

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX



LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA- PERÚ

2018

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **ZEGARRA LUQUE DAVID ANDRÉ** cuyo título es: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA, PUEBLO LIBRE, 2018**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 Diecisiete

Los Olivos, 29 de noviembre de 2018



Dr. Carranza Estela Teodoro

PRESIDENTE



Dra. Martínez Zavala María Dolores

SECRETARIO



MSc. Petronila Liliana Mairena Fox

VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN- SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA ZEGARRA LUQUE DAVID ANDRÉ

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA CLÍNICA CENTENARIO PERUANO JAPONESA, PUEBLO LIBRE, 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 29 / 11 / 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



IVAN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

Coordinador de Investigación de la EP de Administración